

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
PARA LA INSTITUCIÓN COLEGIO LOS PINOS**

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

GABRIELA CAROLINA CAMPOS JIMÉNEZ

DIRECTOR: ING. PAÚL IDROBO DÁVALOS, MBA.

QUITO, NOVIEMBRE 2013

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Paúl Idrobo Dávalos, MBA:

INFORMANTES:

Ing. Fabián Cueva

Ing. Iván Rueda

DEDICATORIA

A mis padres Gabriela Jiménez y Manuel Campos, quienes con su ejemplo, enseñanzas, consejos y paciencia, han formado mi camino académico, profesional y personal.

A mi hermano Nicolás, porque gracias a él encontré la fuerza para continuar; su apoyo, sus chistes, su comprensión han sido fundamentales en mi vida.

A mis tías Sandra y Susana, a mi abuelita Carmen que al estar pendientes de mí en cada paso han sabido educarme como madres y cuidarme en todo momento. A mi abuelo que se me está viendo y cuidando de mí desde el cielo.

A Nelio, que gracias a su apoyo, dedicación, paciencia, compañía en las largas horas de trabajo y estudio y sobre todo por su amor incondicional ha cambiado el rumbo de mi vida hacia uno mejor.

A Martina, que me ha acompañado en las horas de estudio y espero lo siga haciendo muchos años más.

A Zami quien me regaló sus once años de vida y han sido los mejores de la mía.

Gabriela Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, porque con su bendición todo mi esfuerzo ha valido la pena.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por formar mi profesión durante estos años de carrera.

A mi director de tesis Paúl Idrobo y mis informantes, quienes con su adecuada guía y paciencia contribuyeron a la conclusión exitosa de este trabajo de titulación.

A mis compañeros en especial a Sheila y Pamela quienes con su apoyo y compañerismo, contribuyeron con consejos enseñanzas y compartieron conmigo horas de estudio y alegrías.

Al Colegio Los Pinos que abrió amablemente sus puertas, para que pueda llevar a cabo el análisis y colaboró abiertamente con la información requerida.

Gabriela Carolina

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 ANÁLISIS SITUACIONAL, 3

1.1 SITUACIÓN DEL ENTORNO, 4

1.1.1 Ambiente Externo, 4

1.1.1.1 Político - Legal, 5

1.1.1.2 Económico, 11

1.1.1.3 Segmento Demográfico, 15

1.1.1.4 Socio – Cultural, 19

1.1.1.5 Segmento Tecnológico, 21

1.1.1.6 Mercado, 21

1.1.2 Ambiente Interno, 24

1.1.2.1 Estructura Organizacional, 25

1.1.2.2 Situación Financiera, 34

1.1.2.3 Situación de Recursos Humanos, 38

1.1.2.4 Sistemas de Información, 41

1.1.2.5 Infraestructura, 43

1.1.2.6 Colaboradores, 47

2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS, 49

2.1 INTRODUCCIÓN AL MEJORAMIENTO DE PROCESOS, 50

2.1.1 ¿Qué es un proceso?, 50

2.1.2 Sistema de Gestión basado en procesos, 51

2.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS, 53

2.3 TIPOS DE PROCESOS, 55

2.4 PROCESOS ACTUALES, 56

2.4.1 Inventario de Procesos, 57

2.4.2 Interrelación de procesos, 58

2.4.3 Diagramas de flujo actuales, 59

2.5 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO, 60

2.6 DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL, 124

2.6.1 Puntos generales favorables, 124

2.6.2 Puntos generales desfavorables, 126

3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN, 129

3.1 MARCO TEÓRICO, 130

3.1.1 Mejoramiento de Procesos, 130

3.1.2 Mapa de Procesos, 132

3.1.3	Fases del Mejoramiento,	134
3.1.4	Diseño del Sistema de Gestión,	135
3.1.4.1	Diseño de Procesos,	135
3.2	MAPA DE PROCESOS,	140
3.2.1	Mapa de Procesos,	144
3.3	ANÁLISIS DE PROCESOS MEJORADOS,	145
3.4	CUADRO COMPARATIVO DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO,	195
4	PROPUESTA DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN,	197
4.1	DEBILIDADES PRINCIPALES DEL SISTEMA EDUCATIVO Y SUS PROCEDIMIENTOS,	197
4.2	PLANES DE MEJORA,	198
4.3	DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORA,	199
4.4	PRESUPUESTOS,	208
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES,	214
5.1	CONCLUSIONES,	214
5.2	RECOMENDACIONES,	218
	BIBLIOGRAFÍA,	220
	ANEXOS,	222
	ANEXO 1,	223
	ANEXO 2,	249
	ANEXO 3,	257
	ANEXO 4,	307
	ANEXO 5,	357
	ANEXO 6,	358
	ANEXO 7,	359
	ANEXO 8,	361
	ANEXO 9,	362
	ANEXO 10,	364
	ANEXO 11,	365
	ANEXO 12,	376
	ANEXO 13,	416
	ANEXO 14,	466
	ANEXO 15,	657
	ANEXO 16,	658

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación se enfoca en el diseño de un modelo de Gestión por Procesos para la Institución Colegio Los Pinos, organización dedicada a la instrucción básica y de bachillerato para niñas y señoritas residentes en la ciudad de Quito.

Como primer análisis se llevó a cabo el estudio del ambiente externo e interno en el cual se desarrolla la institución, en este sentido se describe la razón del Colegio, su accionar frente a oportunidades y amenazas del mercado a través del potenciamiento de sus fortalezas y el esfuerzo por reducir sus debilidades.

El segundo capítulo presenta el marco teórico del diseño de un modelo de gestión por procesos, bajo este parámetro se ha llevado la revisión de todos los procesos actuales de la institución y el valor agregado que estos generan.

Como tercer capítulo se describe la metodología para un mejoramiento de procesos adecuado, en este capítulo se presenta el mapa de procesos ideal para la Institución que cuenta con once macroprocesos y cuarenta y cinco procesos, cada proceso cuenta con su respectivo manual en el que se detalla el propósito del mismo, su alcance, las políticas que lo rigen, los indicadores de su gestión, el detalle de documentos y registros asociados y el diagrama de flujo cumpliendo con el ciclo Planear, Hacer, Verificar Actuar (PHVA).

En el cuarto capítulo se detallan las propuestas de planes de mejora para la Institución, en el cual se podrá verificar los ahorros que pudiesen alcanzar al momento de adoptar esta metodología de gestión la inversión inicial y el posible impacto de los procesos nuevos desarrollados, sobre todo se presenta la factibilidad el modelo propuesto.

Finalmente, se presentan las conclusiones del proyecto de investigación desarrollado y las recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

La evolución de la educación dentro del país, ha generado que existan hoy en día diversas maneras de administración en los centros de formación.

Se ha podido identificar que las administraciones tradicionales en Instituciones Educativas ocasionan retrasos en la evolución y adaptación a cambios; mal administradas de igual manera pueden tornarse excesivamente burocráticas, lo que incrementa los porcentajes de riesgo de ineficiencia.

La Institución Colegio Los Pinos posee un modelo de gestión antiguo y obsoleto; el paso de los años, ha mejorado indudablemente la calidad en la educación, mas no los procesos internos que posee; de hecho se ha identificado que no existen procesos definidos y que la eficiencia general está a penas a un nivel estándar no evaluado.

El cambio en la gestión actual, es importante para el desarrollo integral y la consolidación de la institución como una organización sólida y eficiente. La evaluación educativa promueve y desarrolla estándares de calidad que se encuentran enmarcados en requisitos legales propuestos por los organismos de control tras la evaluación de necesidades de mejora.

Es en base a estos estándares de calidad propuestos por los Organismos de Control y las necesidades de la institución que se ha elaborado una propuesta del modelo de gestión más

óptimo para su desarrollo desde el nivel estratégico, los procesos que integran la cadena de valor de la institución y sus procesos de apoyo a fin de poder cumplir satisfactoriamente con estos requisitos y necesidades.

El presente trabajo de titulación, trata de una propuesta viable e integral que ha estudiado, mejorado y diseñado no solo procesos si no una metodología de trabajo adaptable a las condiciones y cambios futuros así como también estricta en cuanto al control interno y la mejora continua.

El diseño del modelo es viable en todos los sentidos, desde su concepción, desarrollo, inversión e implementación lo que le agrega valor a la dirección actual que puede manejar de manera conjunta una integración de una metodología que mejore su administración y le permita cumplir con sus obligaciones legales, económicas, financieras y de gestión de una manera más óptima.

1 ANÁLISIS SITUACIONAL

El presente capítulo responde a las reuniones y hallazgos obtenidos de la indagación e investigación realizada a la Institución Colegio Los Pinos, a sus autoridades, así como también a la gestión mantenida en la actualidad. Se mantuvo contacto directo con la Institución durante el período comprendido de agosto 2012 a diciembre 2012, tiempo en el cual se obtuvo la participación activa del personal docente y administrativo del Colegio Los Pinos.

Colegio Los Pinos es una institución académica, que brinda educación pre-primaria, básica y bachillerato; fue fundada en 1968, cuando un grupo de padres de familia que conformó la Corporación para el Desarrollo de la Educación (COPADE), se embarcó en la aventura de crear un colegio de alto nivel académico.

El Opus Dei, prelatura de la Iglesia Católica, se encarga desde los primeros tiempos del Colegio, de su orientación cristiana y de la atención sacerdotal.

El principal objetivo del colegio como se menciona en sus portales virtuales y lo predicen sus miembros, ha sido brindar, una educación centrada en el trato individual, en la libertad y responsabilidad personales, y en un sentido cristiano de la vida.

Actualmente, Los Pinos es miembro de la Organización del Bachillerato Internacional con sede en Zürich, que otorga a las alumnas el Diploma del BI. Así pues, Los Pinos confía la

evaluación de programas específicos a entidades independientes, como son, la Organización del Bachillerato Internacional y la Universidad de Cambridge.

La institución, cuenta con la modalidad de educación diferenciada, la cual brinda sus servicios exclusivamente a niñas y adolescentes, con docentes femeninas acorde a los principios dictaminados por el Opus-Dei.

En base a esta información general se ha podido realizar un diagnóstico más detallado de la situación actual de la Institución así como también del ambiente externo en el que opera, las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

1.1 SITUACIÓN DEL ENTORNO

Se ha preparado un análisis situacional de la Institución, entorno en el cual esta se desenvuelve y a través de la cual se generan sus procesos y actividades principales.

Se ha determinado el análisis de la siguiente manera:

- Ambiente Externo.
- Ambiente Interno.

1.1.1 Ambiente Externo

El ambiente externo está relacionado a los siguientes aspectos.

- Político – Legal.

- Económico.
- Demográfico.
- Socio – cultural.
- Tecnológico.
- Mercado.

1.1.1.1 Político - Legal

Al hacer referencia a este factor, es importante mencionar que a pesar de tratarse de una Institución consolidada en sus propios reglamentos y estatutos, debe estar sujeta a las disposiciones realizadas por el Ministerio de Educación, ente regulador del p nsun académico así como también de los períodos de gestión y reformas disciplinarias.

Como se detalla en el Gráfico 1 continuación se observa la estructura del Sistema Educativo Ecuatoriano.

Gráfico 1

Fuente: Ministerio de Educación.

Elaborado por: Ministerio de Educación.

Dentro de esta estructura general, se ha dispuesto que todas las instituciones educativas, se encontrarán directamente regidas por las disposiciones que el Gobierno Ecuatoriano, junto con el Ministerio de Educación dispongan.

Estas reformas se encuentran amparadas en los documentos oficiales que norman a las instituciones educativas, como lo son:

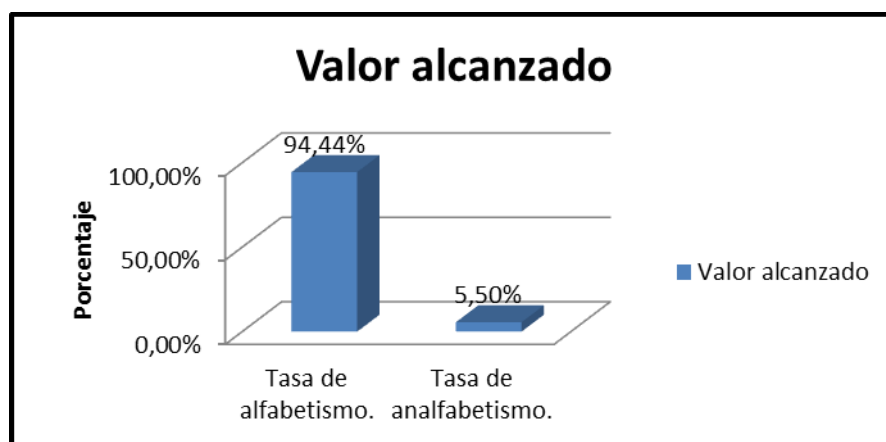
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).
- Reglamento de la LOEI.
- Marco Legal Educativo 2012.

Se ha podido verificar que en los últimos años se han producido mejoras en el sector educativo del país a nivel general; de hecho los datos

presentados por el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC) muestra una provincia de Pichincha con un nivel máximo de alfabetización lo que demuestra que la educación cada vez llega a más sectores y segmentos. En el gráfico 2 detallado a continuación, se presenta el nivel de alfabetización a nivel provincial.

Gráfico 2

Nivel de alfabetización a nivel provincial. Pichincha



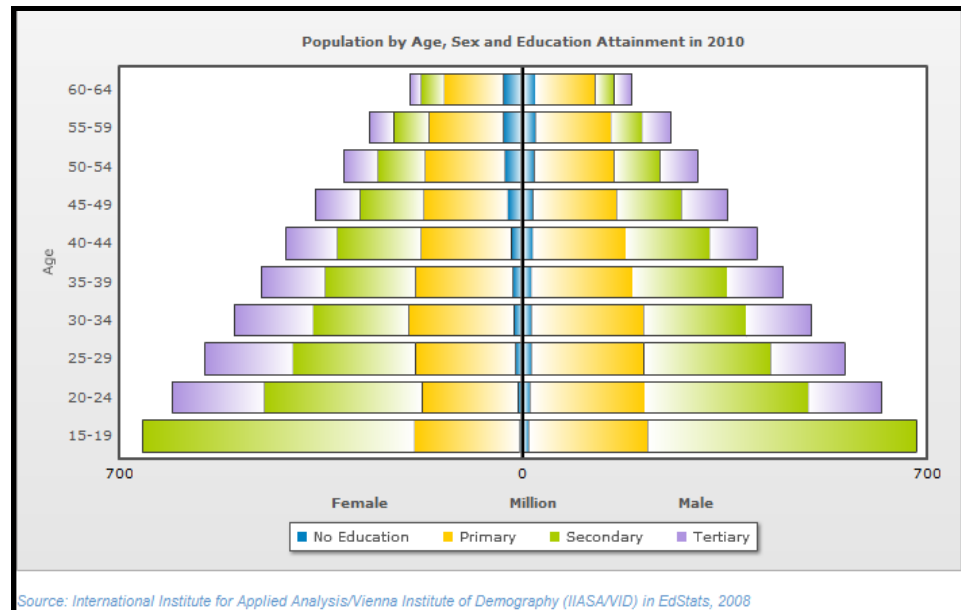
Fuente: INEC / Ecuador en cifras.

Elaborado por: Carolina Campos.

La UNESCO, dentro de sus análisis estadísticos, ha presentado una pirámide de relación de la educación en el Ecuador, en cuanto al número de personas que han tenido acceso hasta el 2010 a la misma, en el gráfico 3 detallado a continuación se detalla dicho análisis:

Gráfico 3

Agrupación de población por nivel educativo, edad y sexo en 2010.



Fuente: UNESCO.

Elaborado por: UNESCO.

De acuerdo a lo presentado en el gráfico, la población en el Ecuador, menor a 20 años cumple casi en su totalidad con instrucción secundaria, disminuyendo los índices de analfabetismo, factor inversamente proporcional si se analiza a la población de mayor edad.

El sistema educativo del país, está siendo diseñado para contribuir con el desarrollo académico del país, razón por la cual se acoge a las nuevas políticas y lineamientos que han sido determinados.

Cabe recalcar que dichas políticas están amparadas bajo los esquemas establecidos en la Constitución de la República del Ecuador específicamente en:

- Título segundo.- DERECHOS.
- Capítulo segundo.- DERECHOS DEL BUEN VIVIR.
- Sección quinta.- EDUCACIÓN.

En la misma se especifica que todos los ciudadanos tienen derecho a recibir educación de acuerdo a sus creencias, condición económica, cultural o social.

Tomando en cuenta los lineamientos especificados en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento General se ha podido verificar que en los últimos períodos lectivos han existido cambios legales normados por el Ministerio de Educación que modifican el modelo de gestión académica en los Institutos Educativos entre los de mayor de impacto se detallan en el cuadro 1 presentado a continuación:

Cuadro 1**Principales cambios en los últimos 2 años**

Hasta año lectivo 2011-2012	Principales cambios.	
	A partir de año lectivo 2012 - 2013	Legislación Educativa.
Año lectivo escolar dividido en trimestres, con sus respectivas evaluaciones, vacaciones por feriados.	El año lectivo se debe desarrollar en un régimen escolar de dos (2) quimestres en todas las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares y debe tener una duración mínima de 200 días de asistencia obligatoria a los estudiantes. Al finalizar el primer quimestre, los estudiantes tienen dos (2) semanas de vacaciones, tiempo en el cual el área administrativa de la institución deberá atender normalmente.	<u>Marco Legal Educativo 2012</u> Título quinto. Capítulo primero. Art. 146 Del año lectivo. Art.152 Vacaciones estudiantiles.
Promedio disciplinario, de influencia en admisiones y aprobación de niveles.	La admisión de los estudiantes a los diferentes planteles educativos públicos, fiscomisionales y particulares se sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Nivel de Educación General Básica: tener al menos cinco (5) años de edad a la fecha de ingreso. b) Nivel de Bachillerato: presentar el certificado de aprobación de la Educación General Básica.	<u>Marco Legal Educativo 2012</u> Título quinto. Capítulo segundo. Art.153 Requisitos de la admisión.
Promedio mínimo: De acuerdo a la institución y su código de convivencia aprobado por la dirección distrital de la respectiva jurisdicción.	La calificación mínima requerida para la promoción en cualquier establecimiento educativo del país es de siete sobre 10 (7/10)	<u>Marco Legal Educativo 2012</u> Título sexto. Capítulo tercero. Art. 196 Requisitos para la promoción.
El nivel de educación correspondiente al bachillerato, dispondrá de especialidades de acuerdo a la oferta académica de las instituciones.	Las y los estudiantes de bachillerato cursarán un tronco común de asignaturas generales y podrán optar por las siguientes opciones: a) Bachillerato en ciencias. B) Bachillerato técnico.	<u>Ley Orgánica de Educación Intercultural.</u> Título tercero. Capítulo quinto. Art.43 Nivel de educación bachillerato.

Fuente: Marco Legal Educativo / LOEI.**Elaborado por:** Carolina Campos.

Las instituciones privadas de educación, cuentan con la facultad de establecer su sistema de gestión académico en cuanto a los días otorgados de vacación a las alumnas por festividades, siempre y cuando se cumpla

con el calendario establecido y la meta de 200 días laborables, adicionalmente las instituciones no podrá excederse en el 5% del total de días adicionales a lo establecido.

A pesar de la eliminación por especialidades en el bachillerato del Ecuador, se mantiene la modalidad de Bachillerato Internacional. Como lo destaca la Ley Orgánica de Educación Intercultural en:

- Título tercer: DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN.
 - Capítulo sexto: DE LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS.
 - Art. 52.- DEL RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS EN EL EXTERIOR.

En el ámbito educativo, el Bachillerato Internacional, se entiende como el método educativo de formación de líderes universales, capaces de compartir conocimientos, y de mejorar su formación a través de la educación en el extranjero.

1.1.1.2 Económico

La economía tiene impacto en todos los sectores, desde los proveedores hasta los productores de bienes y servicios terminados, dependiendo de esto se verifica el normal desenvolvimiento de las actividades que tienen

como fin las empresas a continuación los principales factores económicos que afectan a una institución educativa.

Patrimonio, considerado uno de los factores de producción necesario para la generación de riqueza, en el caso de las Instituciones Educativas, el patrimonio se considera en el valor de sus instalaciones, así como el de su mobiliario y equipo.

Ingresos, estos principalmente corresponden a los servicios de educación facturados a los clientes, en este caso las y los alumnos de las instituciones, cliente final que recibe el servicio y padres de familia que pagan una pensión mensual establecida.

Oferta económica, se refiere al precio establecido por la Institución correspondiente a la prestación de sus servicios, que se ve reflejado en valor que es cobrado a los padres de familia respecto a las pensiones. Esta pensión está pensada de igual manera de acuerdo a los estándares del mercado de acuerdo al tipo de educación que se brinda.

Trabajo, corresponde a la fuerza laboral que posee la institución, en el cual se debe tomar en cuenta la disponibilidad, calidad de trabajo.

Políticas fiscales y tributarias, cambios en gestión contable o tributaria que afecta a la institución, como adopción de Normas Internacionales de Información Financiera, etc.

Padres de familia, son los clientes de la institución, mediante los cuales se genera el cumplimiento de objetivos de servicio a la sociedad, estos adquieren el servicio de educación para sus hijos o representados y sin ellos no existe la razón de ser de la Institución.

Estos factores económicos son el eje y factor que permite a las Instituciones del Sistema Educativo sostenerse en cuatro puntos principales. Detallados en el gráfico 4 presentado a continuación:

Gráfico 4

Factores que afectan la economía de las instituciones educativas



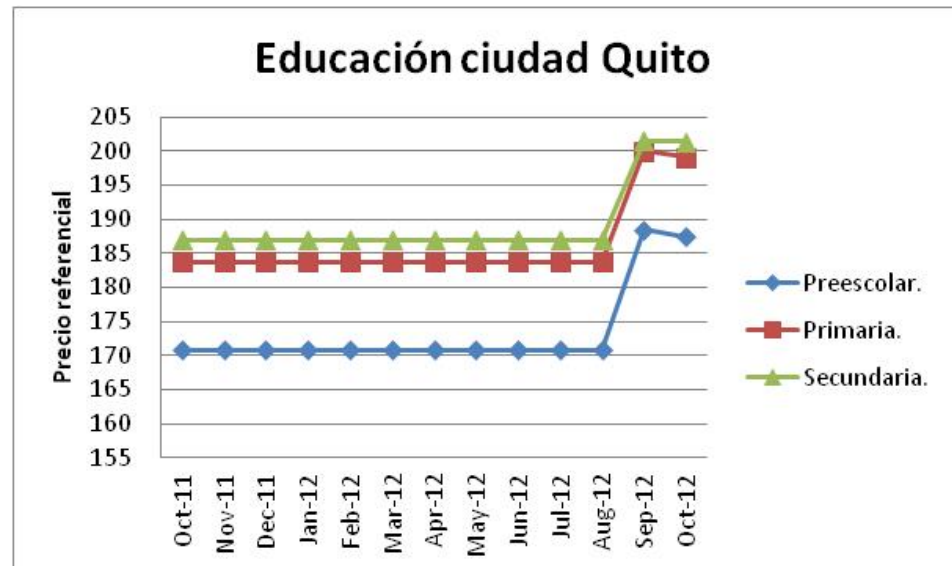
Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Los factores externos que afectan directamente a las Instituciones Educativas, son las nuevas políticas y disposiciones tributarias, la inflación factor determinante en el establecimiento de precios de pensiones e incrementos salariales.

En el gráfico 5 se verifica la tendencia en los valores establecidos para pensiones en el sector educativo.

Gráfico 5



Fuente: Ecuador en cifras / INEC.

Elaborado por: Carolina Campos.

Los datos presentados anteriormente, corresponden al promedio general a nivel de la ciudad de Quito, al inicio del año lectivo existe un incremento en el índice de precios al consumidor, es decir aumenta el valor correspondiente a las pensiones a cobrar a los padres de familia.

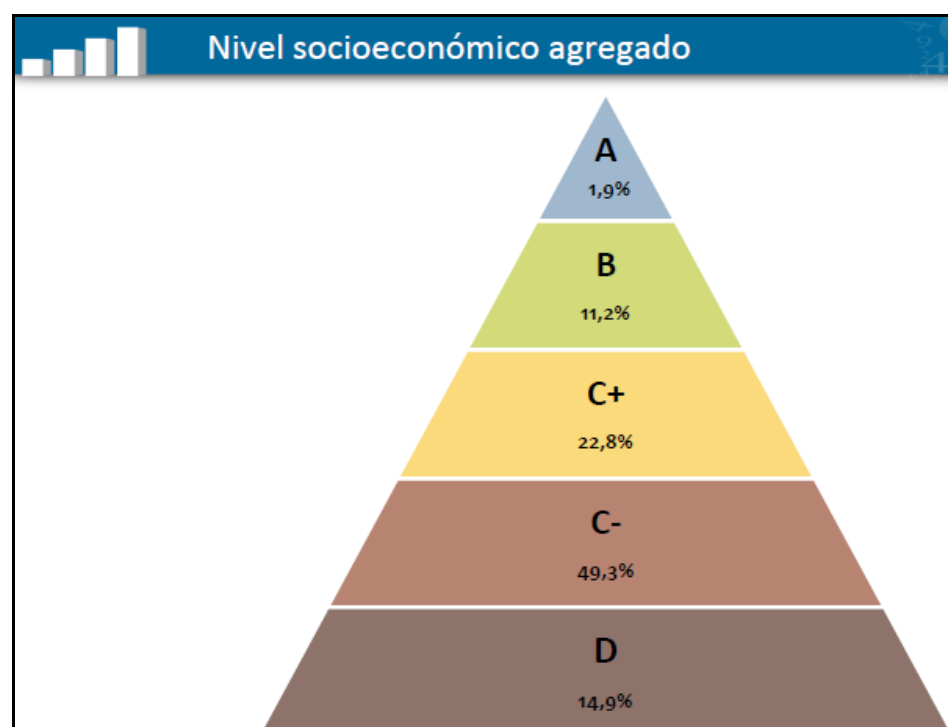
Es deber de las instituciones educativas, realizar las proyecciones correspondientes, y de acuerdo a estas estadísticas incrementar porcentualmente el valor a cobrar cada año lectivo.

1.1.1.3 Segmento Demográfico

La demografía corresponde a la ciencia que estudia a las poblaciones, sus principales cambios y procesos que determinen la formación de nuevas localidades, conservación y desaparición de las mismas. En cuanto a la demografía que influye en el desarrollo de las actividades de los establecimientos de educación formal, esta corresponde a niñas y niños y adolescentes.

De acuerdo a los análisis estadísticos realizados por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), se ha determinado a través de una muestra representativa, la calidad de vida, en cuanto a estratificación social, de esta manera se han establecido diferentes tipos de clases sociales.

El análisis realizado por el INEC se resume en el gráfico 6 presentado a continuación:

Gráfico 6

Fuente: INEC Encuesta de estratificación a nivel socio económico NSE, 2011

Elaborado por: INEC.

De acuerdo a esta distribución la población debería poseer las siguientes características según su clasificación:

- Clasificación A: familias ecuatorianas cuyo jefe de familia cuenta con educación de cuarto nivel, vivienda con al menos 2 baños para uso exclusivo de los habitantes, por lo menos dos automóviles, todos sus miembros utilizan recursos tecnológicos propios. Se desempeñan en cargos de poder ejecutivo, personal directivo de administración pública o privada.
- Clasificación B: corresponde a familias ecuatorianas, cuyo jefe de familia cuenta con educación de tercer nivel, vivienda con hasta 2

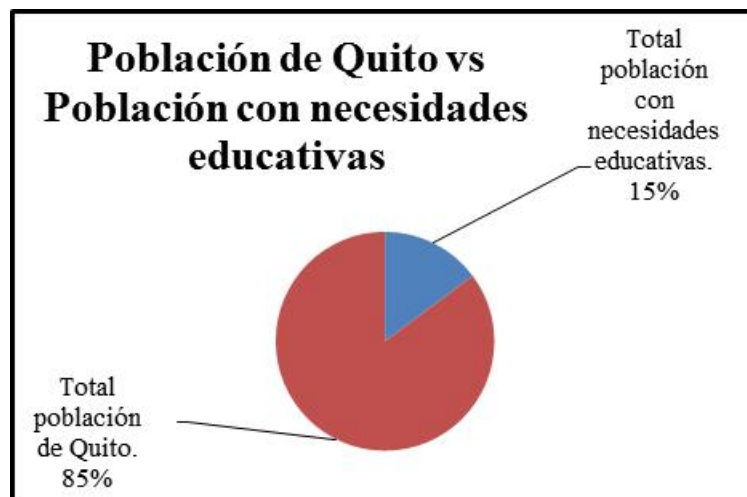
baños para uso exclusivo de los habitantes, un automóvil, sus miembros hacen uso de recursos tecnológicos propios. Los miembros de las familias se desempeñan como profesionales, técnicos de nivel medio.

- Clasificación C+: familias cuyos jefes de hogar tiene un nivel de instrucción superior completa, la vivienda posee en promedio 1 baño para uso de sus habitantes, el 39% cuenta con servicio de internet propio, usos de recursos tecnológicos, los miembros se desempeñan como trabajadores de los servicios, comerciantes y operadores de instalación de maquinaria.
- Clasificación C-: Los jefes de hogar de las familias poseen instrucción primaria completa, 43% de los hogares tiene acceso a internet, los miembros se desempeñan como trabajadores de los servicios, comerciantes y operadores de instalación de maquinaria; algunos casos se encuentran inactivos.
- Clasificación D: jefe de hogar con instrucción primaria completa, en promedio los hogares tienen un celular para uso de sus miembros, se desempeñan como trabajadores no calificados, comerciantes, algunos inactivos.

En base a estas consideraciones y de acuerdo a los objetivos de estudio se analizará de manera profunda a las clasificaciones A y B.

En el gráfico 7 que se presenta a continuación se muestra el total de la población bajo las categorías A y B que podrían acceder a la educación que ofrecen instituciones con estas características.

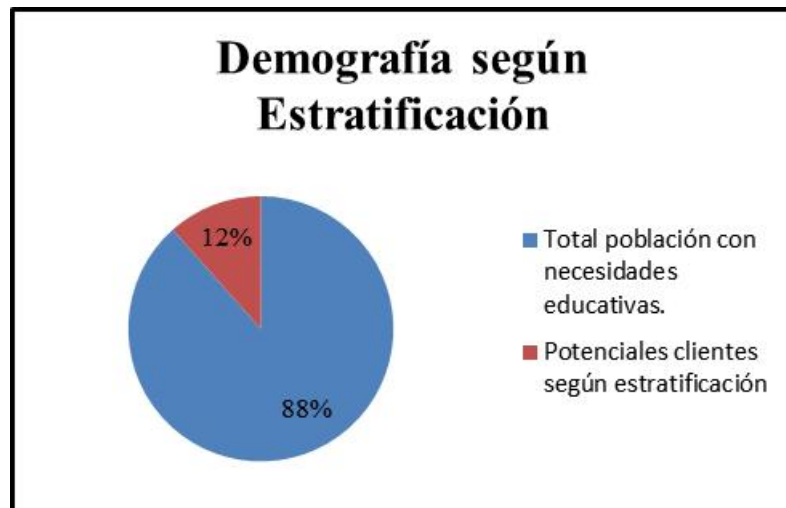
Gráfico 7



Fuente: INEC, Encuesta de estratificación a nivel socio económico NSE, 2011.
Elaborado por: Carolina Campos.

De acuerdo a los datos presentados por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) apenas el 15% de la población que habita en la ciudad de Quito, corresponden a niños, niñas y adolescentes entre 3 y 19 años, es decir serían quienes por derecho constitucional deberían acceder a la educación.

Basados en las estadísticas del INEC, se puede decir que el 12% de esa población con necesidades de educación se encuentra categorizado dentro de los estratos A y B para acceder a una educación diferenciada como se presenta en el gráfico 8 detallado a continuación:

Gráfico 8

Fuente: INEC / Encuesta de estratificación a nivel socio económico NSE 2011.
Elaborado por: Carolina Campos.

El análisis demográfico demuestra que la población quiteña que accede a servicios de educación para una estratificación alta, es de apenas el 12%, aproximadamente 51.000 posibles estudiantes.

Este es un factor determinante, para identificar hacia qué grupo de personas está dirigido el servicio, que denominaremos como clase social media-alta.

1.1.1.4 Socio – Cultural

En el libro La República de 1830 a nuestros días escrito por Paredes A resume que los inicios de la educación en el Ecuador, datan desde la historia precolombina, inicios de formación de nuevas generaciones; sin embargo la evolución de la educación ha marcado el nivel de desarrollo económico, social y cultural del país.

Durante los siglos XVI al XIX se desarrolló el modelo de educación en lo que se conoció como la Real Audiencia de Quito, se encontraba impartida por religiosos, se dictaban materias como aritmética, castellano y algunos oficios y artes como: sastrería, carpintería, mecánica, pintura, dibujo y música; fueron las primeras instrucciones impartidas a la población; nótese que la misma se encontraba claramente discriminada para las diferentes clases sociales.

El 12 de diciembre de 1829, Simón Bolívar emitió un decreto que dio a la enseñanza pública, el carácter católico de la sociedad ecuatoriana.

Dentro de las últimas administraciones de Juan José Flores (que ocupó el cargo de presidente de la república por 3 ocasiones) llegaban a 170 el número de escuelas en el país, 126 escuelas eran particulares y 44 fiscales, de las cuales 5 eran de mujeres.

A pesar de la evolución de la educación con el paso de los años, una de las principales conclusiones es que los inicios de esta, han estado bajo el dominio de la religión, consecuentemente se ha mantenido una educación de carácter diferenciado, es decir se ha separado la educación por géneros.

En conclusión la educación en el Ecuador, ha iniciado bajo los principios religiosos y de educación diferenciada, modelo que continua hasta la actualidad en varias instituciones de la capital.

1.1.1.5 Segmento Tecnológico

Los cambios tecnológicos afectan a todas las instituciones, la eficiencia se mide de acuerdo al tiempo invertido en la consecución de una meta u objetivo, frente a los recursos utilizados.

El segmento tecnológico corresponde uno de los factores fundamentales para el desarrollo de las instituciones educativas, tanto en el ámbito académico, así como también en el administrativo; en el primero; puesto que es su objetivo formar profesionales con sólidas bases y conocimientos razón por la cual debe contar con la información necesaria de los cambios y desarrollos tecnológicos actuales alrededor del mundo que marcan las tendencias de progreso económico global, y en el segundo, debido a que los beneficios de la tecnología son entre otros: el incremento en la productividad, mayor tiempo en el desarrollo de otras actividades y ampliación en los servicios ofertados.

1.1.1.6 Mercado

La globalización, se ha convertido en una ventana mundial en la cual se comparten y se desarrollan nuevas ideas y tendencias, así como también se preparan los requisitos que debe poseer un profesional para alcanzar el éxito a nivel global, dichas características son las que determinan el nivel académico necesario para el desarrollo profesional de una persona desde la educación inicial, intermedia y bachillerato.

La modalidad de estudios académicos con convenios internacionales posee tres tipos, detallados a continuación:

- Programa de Escuela Primaria (PEP) del Bachillerato Internacional.- corresponde a la formación de los niños hasta los 11 años de edad, de acuerdo a los mismos principios de investigación, pensamiento, comunicación, pro-actividad, principios y valores; es decir educación primaria bajo la modalidad de desarrollo de aptitudes para la mejor adaptación al ámbito internacional.
- Programa de los Años Intermedios (PAI) del Bachillerato Internacional.- El PAI corresponde a la educación de niños y niñas de 11 a 16 años; hace hincapié en el desafío intelectual, y anima a los alumnos a establecer conexiones entre las disciplinas tradicionales que estudian y el mundo real. Fomenta el desarrollo de habilidades comunicativas, el entendimiento intercultural y el compromiso global, cualidades esenciales en el siglo XXI.
- Programa del Diploma del Bachillerato Internacional.- corresponde a la etapa final de una educación contemplada bajo los estándares de educación globalizada, adaptable a cualquier realidad o economía y desarrollo, el programa final está dirigido a adolescentes de 16 a 19 años, que una vez culminadas las correspondientes evaluaciones pueden continuar con sus estudios universitarios en cualquier universidad que posea el convenio.

Estos programas responden a los principios básicos del servicio, que a su vez se denomina como la herramienta para satisfacer las necesidades de un cliente.

Cabe recalcar que el desarrollo educativo en el país, ha ido incrementándose, razón por la cual más instituciones han obtenido el convenio de Bachillerato Internacional, las cuales se detallan en el cuadro 2 descrito a continuación:

Cuadro 2

Unidades Educativas con Programas de Bachillerato Internacional

#	Nombre	Programas.		
		PEP	PAI	PD
1	Unidad Educativa Tomás Moro	x	x	x
2	Colegio Experimental Alberto Einstein	x	x	x
3	Colegio Experimental Británico Internacional	x	x	x
4	Colegio Internacional Rudolf Steiner	x	x	x
5	Colegio Terranova	x	x	x
6	Colegio Internacional SEK-Ecuador, Quito		x	x
7	Colegio Americano de Quito		x	x
8	Academia Cotopaxi American International School	x		x
9	Colegio Intisana			x
10	Colegio Los Pinos			x
11	Colegio Municipal Experimental 'Sebastián de Benalcázar'			x
12	Colegio Católico José Engling			x
13	ISM International Academy			x
14	The British School, Quito			x
15	Unidad Educativa "Liceo del Valle"			x
16	Unidad Educativa 'Émile Jaques-Dalcroze'			x
17	Unidad Educativa Experimental "Manuela Cañizares"			x
18	Unidad Educativa Letort			x

Fuente: Organización IBO.

Elaborado por: Carolina Campos.

Todos los programas educativos, están normados y aprobados por el Ministerio de Educación del Ecuador, ente regulador de las normas y leyes así como de las instituciones educativas públicas y privadas: para efectos de alcanzar los objetivos del plan del Buen Vivir concebido en la constitución de la República del Ecuador, el presidente ha realizado un

comunicado en su enlace ciudadano número 266, que el objetivo será acreditar aproximadamente 125 colegios por año, por un total de 4 años a la educación internacional.

1.1.2 Ambiente Interno

El ambiente interno de la institución está conformado por los siguientes aspectos:

- Estructura organizacional.
- Situación financiera.
- Recursos Humanos.
- Sistemas de Información.
- Infraestructura.
- Material Educativo y Equipamiento.
- Colaboradores.

El Colegio LOS PINOS nace por la inquietud de un grupo de padres de familia que buscan un nuevo modelo pedagógico, donde la calidad humana sea prioritaria al cultivo de las ciencias, donde se eduque en libertad y para la libertad, donde la concepción antropológica cristiana sea el punto de partida para la educación integral.

El 9 de diciembre de 1968, mediante Acuerdo Ministerial No. 2593, se crea el Colegio LOS PINOS.

En 1995 se acredita la afiliación al Bachillerato Internacional gracias a su calidad académica, a su infraestructura, solvencia humana y profesional, además del respaldo incondicional de los padres de familia. Esta licencia permite que las alumnas puedan optar por el diploma. Desde entonces se han graduado 19 promociones de Bachillerato Internacional en el programa de Diploma

1.1.2.1 Estructura Organizacional

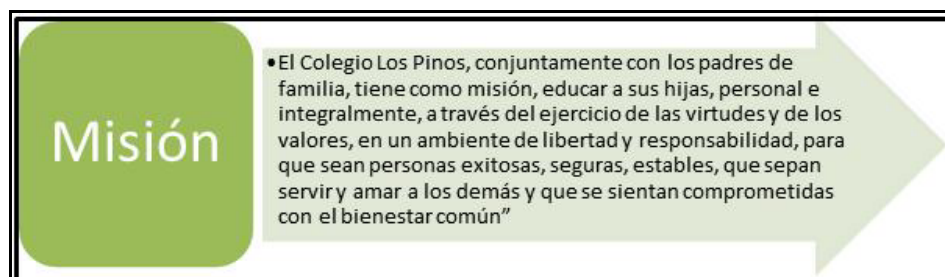
La Institución Colegio Los Pinos, posee una estructura organizacional tradicional, basada en jerarquías, las mismas que han sido constituidas de tal manera que puedan llegar a canalizar los esfuerzos y actividades necesarias para cumplir con su misión; de esta manera se han planteado una visión, lo suficientemente ambiciosa y alcanzable, para demostrar que son una de las instituciones más prestigiosas a nivel nacional.

De esta manera algunos autores citan a la misión de una institución cómo:

- La misión de una organización es su propósito general. Responde a la pregunta ¿qué se supone que hace la organización?. Ferrel O.C. y Hirt Geoffrey.
- Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible. Franklin Enrique, Organización de Empresas.

La misión en la cual está encaminada la Institución se describe en el gráfico 9:

Gráfico 9



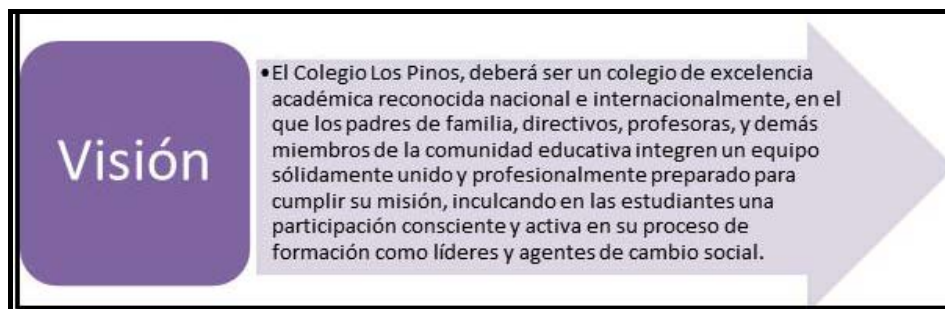
Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Thompson Arthur y Strickland A. J. III, en su libro Administración Estratégica Conceptos y Casos, definen a la visión como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

En el gráfico 10 se presenta la visión que la Institución Colegio Los Pinos se ha planteado:

Gráfico 10



Fuente: Página Web Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Es importante mencionar, que la misión y visión de una organización son los pilares fundamentales en los cuales se establecerá su planificación estratégica, se alinearán objetivos y consecuentemente se establecerán procesos y procedimientos que optimicen los recursos para poder alcanzarlos; de esta manera es importante programar todos estos factores para que al interrelacionarse busquen dar cumplimiento a todo lo establecido.

El entorno ha definido a la Institución Colegio Los Pinos, como un organismo que se encuentra obligado a brindar un servicio que garantice competencia a nivel académico internacional y forme sólidos bachilleres. Estos factores le ofrecen una ventaja competitiva, por sobre las otras instituciones educativas privadas del país, adicionalmente al hecho de poseer una educación diferenciada y tradicional solo para el género femenino.

La institución, mantiene una estructura organizacional basada en jerarquías, de esta manera su organigrama establece los diferentes niveles en los cuales se encuentran concentradas las autorizaciones y actividades operativas.

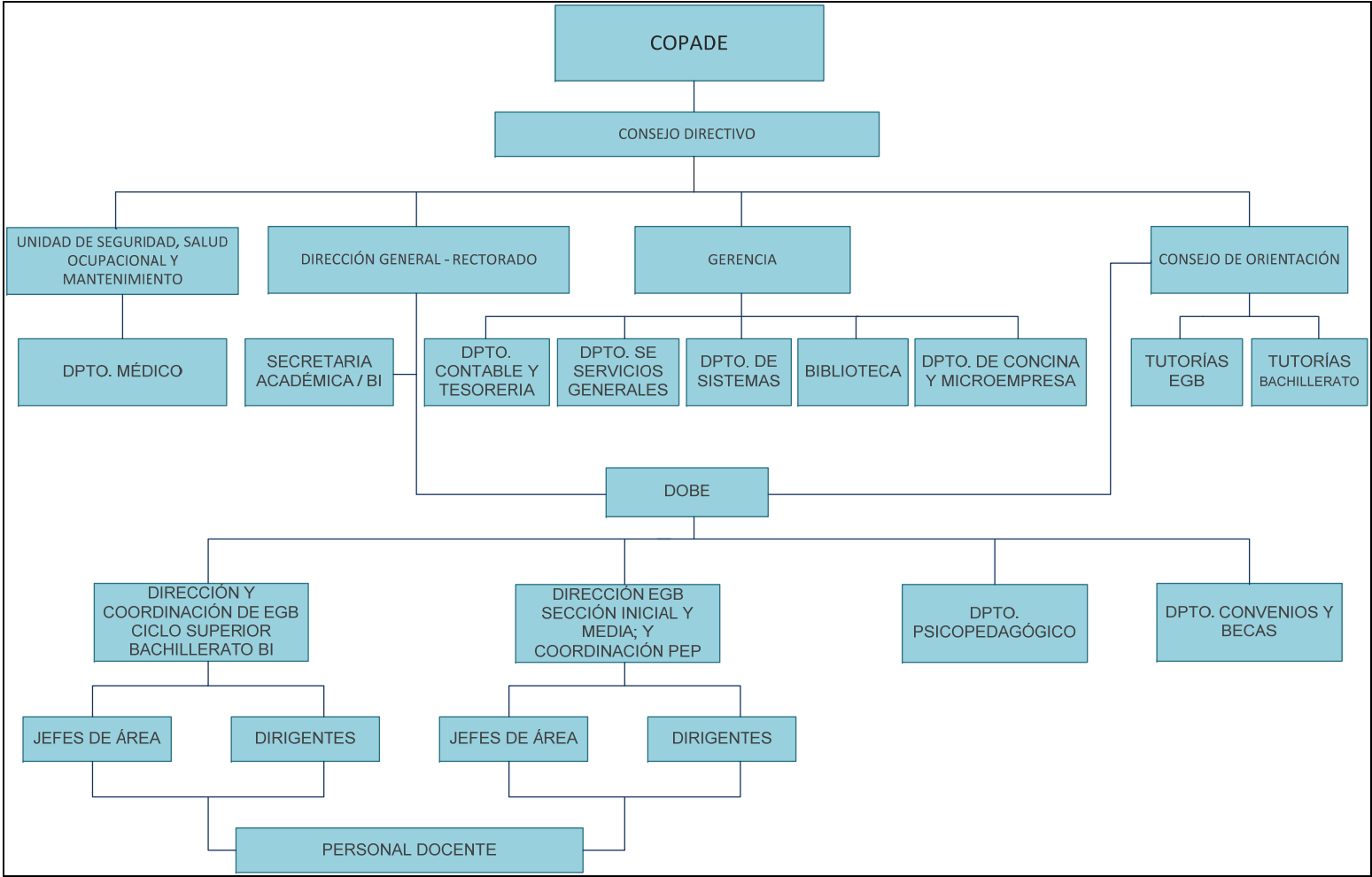
Fleitman Jack, en su libro *Negocios Exitosos* detalla a la estructura organizacional como: La distribución organizacional responde principalmente a la representación gráfica de la estructura orgánica de una *empresa* u *organización* que refleja, en forma esquemática, la

posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

De esta manera el organigrama de la institución es de carácter funcional como se documenta a en el gráfico 11 a continuación:

Gráfico 11

Organigrama Colegio Los Pinos



Fuente: Colegio Los Pinos
Elaborado por: Colegio Los Pinos

De acuerdo a lo presentado en el gráfico, la estructura de la organización se encuentra establecida por orden jerárquico encabezado por el COPADE, que como se detalló anteriormente corresponde a la Corporación para el Desarrollo de la Educación, dicho organismo es el encargado de regular las actividades así como también el control y seguimiento, autorización y modificación de las mismas.

A diferencia de otras instituciones educativas, se cuenta con una Dirección General o Rectorado, al mismo nivel que las dependencias de Gerencia encargada de los temas financieros y económicos; y de igual manera con el Consejo de orientación y unidad de seguridad, salud, ocupación y mantenimiento; esto se debe a que la institución cree que la formación de las alumnas va de la mano con las principales autoridades, las mismas que se encuentran posición jerárquica equivalente.

Finalmente la institución está conformada por los jefes de área, dirigentes y docentes en general, estos últimos aquellos que se encuentran en contacto directo con las alumnas.

Cabe recalcar que dentro de la planificación estratégica de la Institución se cuenta con herramientas fundamentales en el establecimiento y cumplimiento de políticas, metas y objetivos; como lo son:

- PEI (Plan Educativo Institucional), elaborado cada 5 años.
- POA (Plan Operativo Anual)

- PCI (Plan Curricular Institucional), elaborado anualmente.
- Código de convivencia.
- Reglamento Interno.
- Reglamento institucional de evaluación.

Para el año lectivo 2012-2013, Colegio Los Pinos se ha propuesto obtener la certificación que lo acredita como una institución bilingüe, razón por la cual todos sus esfuerzos y estrategias han sido adaptados a esta nueva necesidad educativa; esto responde principalmente a requerimientos en cuanto a calidad en la educación, así como también a la cantidad de horas permitidas por el Ministerio de Educación para impartir la enseñanza de una lengua extranjera; así como también brindar una educación, cuyas materias han sido adaptadas a otros idiomas.

Actualmente la Institución cuenta con 2 establecimientos que lo conforman:

- El Pinar que es el centro educativo de educación a niños y niñas en su modalidad de maternal, pre-kínder y primero de básica.
- Los Pinos que corresponde a la educación básica y bachillerato de niñas y señoritas. Adicionalmente se cuenta con Los Pinos vespertina, que funciona en las tardes y es educación únicamente secundaria, brinda una educación técnica, hace uso pleno de las instalaciones de la institución y las alumnas pueden realizar sus

prácticas pre profesionales en las instalaciones de la cocina que están diseñadas para ser centros de aprendizaje. Estas prácticas son obligatorias para obtener el título de bachiller técnico.

La filosofía del colegio está basada en la educación diferenciada, en este caso la educación básica y bachillerato es impartida de manera exclusiva al género femenino, sin distinción de raza o cultura. En la descripción del cuadro 3 el plantel educativo, cuenta para el año lectivo 2012-2013 con el siguiente número de alumnos.

Cuadro 3

Cantidad de alumnos por ciclo

	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Matrícula total al inicio del año	708	718	729	757	755
Matrícula agregada				1	
Matrícula segregada	1	1		2	2
Número de deserciones			1		
Número de promovidos	707	717	728	754	753
Número de no promovidos	1	1	2	1	1
Matrícula efectiva al final	708	718	730	755	754

Fuente: Colegio Los Pinos

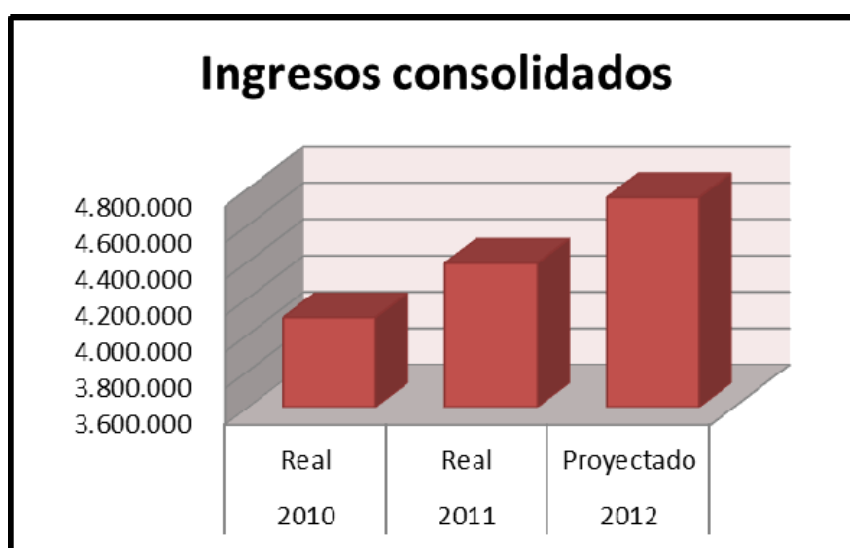
Elaborado por: Carolina Campos.

De igual manera el personal docente y administrativo que presta sus servicios en la institución es por política, personal femenino.

La institución Colegio Los Pinos se encuentra sólidamente desarrollada en principios religiosos otorgados por el Opus-Dei, doctrina católica que rige y norma los valores y principios morales que se deben impartir en esta; sin embargo se ha identificado que las diferencias ideológicas en cuanto a religión son respetadas, por sobre el nivel académico de las estudiantes.

1.1.2.2 Situación Financiera

La institución corresponde a una entidad sin fines de lucro, razón por la cual, es financiada totalmente por los ingresos provenientes de las pensiones cobradas a los padres de familia de manera mensual, durante los últimos dos años lectivos se ha verificado un incremento considerable en los ingresos de la Institución los mismos que se pueden comparar en el gráfico 12; cabe recalcar que dentro de estos datos se encuentra consolidada la información de las dos ramas institucionales que conforman la institución (El Pinar, Los Pinos)

Gráfico 12

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como podemos observar en los últimos años, la Institución ha presentado incrementos en sus ingresos, en lo que corresponde al período 2011 vs 2010 el incremento que refleja se debe principalmente al aumento porcentual en las pensiones de un 8% promedio, lo que genera un incremento porcentual promedio en ingresos del mismo valor, tomando en cuenta este detalle la Gerencia del Los Pinos, ha realizado su proyección de ingresos para el año 2012 en igual magnitud.

El detalle de incremento porcentual promedio correspondiente a la fuente de ingresos por pensiones a las estudiantes se desglosa en el cuadro 4 de la siguiente manera:

Cuadro 4**Presupuesto General Pensión.**

CONCEPTO	Año Lectivo. 2010-2011	Año Lectivo. 2011-2012	Incremento.	Año Lectivo. 2012-2013	Incremento.
	Real	Real		Real	
Pensión Maternal	260.00	285.00	10%	285.00	0%
Pensión Kinder 1ro de básica	300.00	325.00	8%	370.00	14%
Pensión EGB (2do-7mo)	302.40	332.40	10%	356.40	7%
Pensión EGB (8vo a 10mo)	317.40	347.40	9%	371.40	7%
Pensión Bachillerato	318.60	348.60	9%	372.60	7%
Promedio.			9%		7%

Fuente: Colegio Los Pinos.

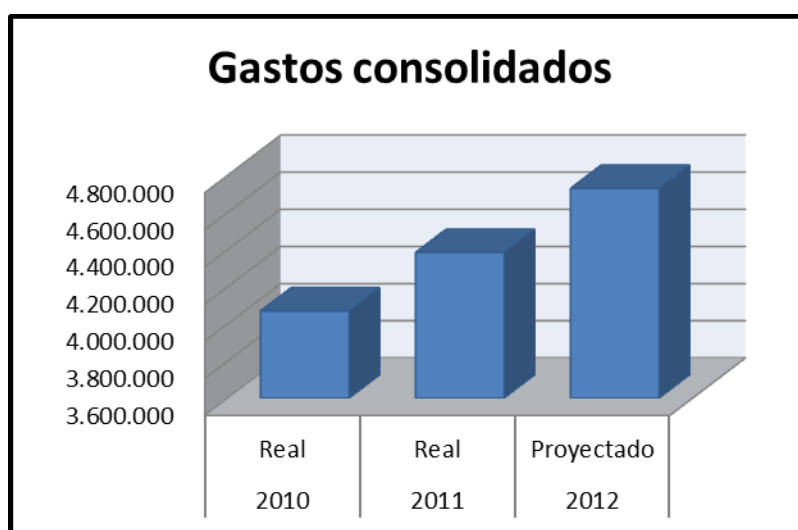
Elaborado por: Carolina Campos.

De acuerdo al análisis realizado, la Institución, ha mantenido un nivel estable correspondiente a sus ingresos, en base a esto se ha realizado la proyección realizada para el año 2013.

Los Pinos, mantiene un nivel diferente por tipo de educación impartida y nivel, por esta razón se ha observado que varían los precios entre una escala y otra, de igual manera el nivel de exigencia hacia las estudiantes se va incrementando conforme estas van ascendiendo en su formación académica.

El Colegio Los Pinos mantiene un control estricto de los gastos presentados, los mismos que son principalmente administrativos, en ellos se incluyen gastos como sueldos y salarios al personal docente y administrativo, servicios básicos, suministros y otros.

La Gerencia de la Institución ha proporcionado el detalle de gastos reales y proyectados de una manera consolidada como se verifica en el gráfico 13 que se describe a continuación:

Gráfico 13

Fuente: Colegio Los Pinos.


Elaborado por: Carolina Campos.

El incremento de los gastos de manera consolidada, se encuentra directamente relacionada al incremento de los ingresos, esto se da principalmente por el aumento de los gastos administrativos como sueldos y salarios al personal.

El crecimiento presentado en el año 2011 respecto de su inmediato anterior 2010, es en igual proporción a los ingresos un 8%, razón por la cual la proyección de la institución es optimista respecto al 2013 y presenta un incremento por este mismo valor.

A continuación se presenta el cuadro 5 que contiene el estado de resultados preliminar de la institución:

Cuadro 5**Resumen Estado de Resultados**

ESTADO DE RESULTADOS.					
CONCEPTO	2010 Real	2011 Real	Incremento.	2012 Proyectado	Incremento.
Ingresos consolidados	4,091,330	4,390,293	7%	4,750,000	8%
Gastos consolidados	4,070,644	4,385,128	8%	4,730,000	8%
Utilidad.	20,686	5,165 	8%	20,000	8%
	Promedio			Promedio	

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

La Institución mantiene un nivel estable, correspondiente a sus resultados contables anuales, sus estados financieros presentan índices favorables en su gestión, así como sus proyecciones.

1.1.2.3 Situación de Recursos Humanos

El análisis realizado a la Institución Colegio Los Pinos, correspondiente a su recurso humano, detalla al personal concentrado en los dos componentes, El Pinar y Los Pinos)

Durante los últimos años, se ha verificado que la institución ha presentado un incremento en su personal, esto prácticamente para responder a las necesidades que se presentan, debido a la educación diferenciada que posee la institución, el personal que trabaja para la misma, es estrictamente femenino.

El 80% del Recurso Humano que labora en la Institución, lleva más de 5 años, razón por la cual la cultura organizacional está enfocada al servicio a los demás y a la excelencia en la educación de las niños, niñas y adolescentes.

La institución posee una política lo suficientemente flexible, que permita a sus empleadas desarrollarse dentro de las actividades familiares y académicas; razón por la cual se facilita y apoya la iniciativa de obtener títulos profesionales de mayor nivel, a fin de dar cumplimiento al requerimiento del Ministerio de Educación, el cual indica que el personal docente que laboran en Instituciones Educativas debe poseer título de Licenciatura en ciencias de la educación.

Se ha realizado un movimiento del personal del Colegio Los Pinos, a fin de conocer la rotación del mismo, el mismo que se detalla en el cuadro 6 y se analiza en el gráfico 14:

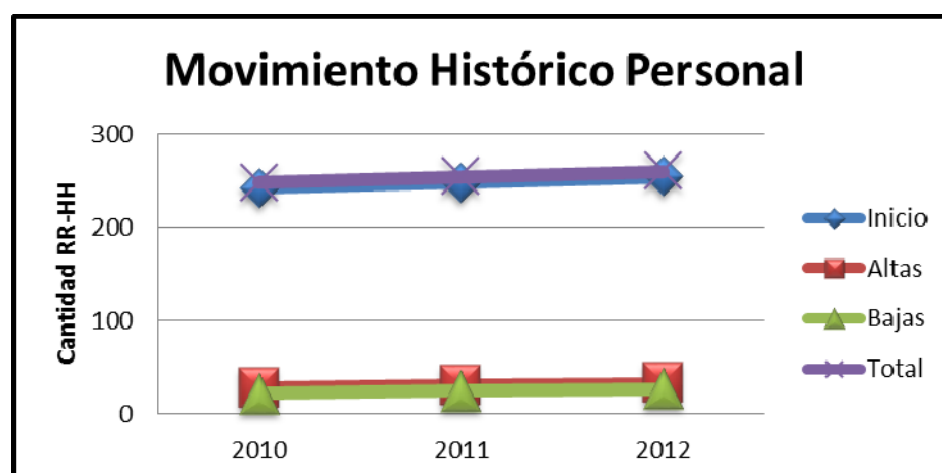
Cuadro 6

Movimiento del Personal

Recurso Humano.	2010	2011	2012
Inicio.	242	248	254
Altas.	28	31	33
Bajas	22	25	27
Total.	248	254	260

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 14

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

El nivel de crecimiento en la institución no se considera significativo, sin embargo corresponde a los nuevos requerimientos y necesidades del cliente.

Por parte del Colegio Los Pinos, la salida del personal no constituye un factor crítico para su desarrollo, sin embargo puede ser un indicador que permita constituir mejores procedimientos y prácticas a nivel general y específico, debido a la gran trayectoria que tiene el personal en la institución es fácil notar que muchos de los procedimientos no han variado.

Se instaló un sistema biométrico de registro, el mismo es obligatorio para todo el personal y cuenta con registros de horas en las cuales ha sido utilizado, ha sido configurado para que pueda ser registrado tanto la huella digital del individuo así como también tarjetas de acceso. Los equipos están instalados en los principales accesos y cualquier persona

puede entrar y salir por cualquier puerta porque se registra su asistencia. El sistema está instalado en el servidor principal y envía las pulsaciones cada vez que el administrador del sistema lo requiere para realizar los diferentes reportes.

1.1.2.4 Sistemas de Información

El colegio Los Pinos, a fin de brindar un servicio de calidad y a fin de estar a la par con los cambios tecnológicos del ambiente ha realizado importantes inversiones de equipo y mobiliario.

La Institución Colegio Los Pinos se desarrolla dependiente a los cambios tecnológicos, no desarrolla aplicaciones sin embargo hace uso de las herramientas provistas, necesarias para la satisfacción de sus necesidades; y utiliza esta información para la transmisión del conocimiento a sus clientes.

Actualmente la institución cuenta con varios sistemas que dan soporte a sus diferentes actividades como son:

- El sistema contable desarrollado en FOX-PRO, es un software que solo es manejado por el personal de contabilidad, ellas cuentan con su propio servidor y tienen un grupo de trabajo solo para contabilidad. El personal de sistemas del colegio no tiene ninguna injerencia sobre ese software. Es un sistema diseñado exclusivamente para el departamento financiero.

- Para el manejo de notas y reportes académicos se cuenta con un sistema de gestión de notas, su plataforma está basada en arquitectura cliente- servidor, esta plataforma muestra vía internet notas y novedades de la alumna, los padres de familia pueden ver los avances de las estudiantes, el grupo de compañeras y citas que pueda hacerle los maestros.

Este sistema se encuentra bajo el manejo y administración de la institución sin embargo; se ha contratado un back-up en la empresa Conectividad Global que es la que gestiona los cambios al sistema de acuerdo a los requerimientos.

- El colegio cuenta con su propio servidor de internet, así que tanto el personal docente como administrativo cuenta con una cuenta de correo, todas las comunicaciones se las realiza por medio de internet.
- La biblioteca maneja su control de libros tanto en préstamos como adquisiciones con su propio sistema, Winisis.

Toda las plataformas utilizadas en la institución se basan en Microsoft Windows, tanto en los servidores de dominio, actualizaciones y notas, como en los equipos de los laboratorios salas de profesoras y aulas.

Se encuentran en Linux los servidores de correo, internet y el filtro de contenidos, que permite anular las páginas con contenido nocivo para las alumnas.

Adicionalmente posee también internet inalámbrico para las áreas más alejadas del colegio como son la guardería, el coliseo y las aulas de arte tanto de primaria como de secundaria.

Actualmente la institución se encuentra implementando el uso de pizarras inteligentes, el colegio cuenta con más de 16 pizarras y a futuro todas las aulas contarán con las mismas, todas las aulas de primaria cuentan con un computador, infocus y conexión a internet a su vez las aulas de secundaria cuentan con un computador e infocus, pero no todos los equipos están conectados a la red.

Estas herramientas permiten que las alumnas, puedan cumplir con horas de capacitación como es el caso de los talleres en lengua extranjera ELIS, el mismo que responde al mejoramiento de destrezas, estas herramientas y licencias han sido adquiridas por la institución y están al alcance del personal sin restricción.

1.1.2.5 Infraestructura

La institución Colegio Los Pinos, posee una moderna infraestructura, se encuentra ubicado al noroccidente de la ciudad de Quito, posee amplios

espacios verdes que facilitan el proceso de aprendizaje y la sensibilidad ecológica.

En el gráfico 15 se observa parte de las instalaciones de la institución.

Gráfico 15

Edificio Principal



Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

En el cuadro 7 se detalla la infraestructura principal con la que cuenta la institución.

Cuadro 7

Infraestructura

Aulas y laboratorios	Áreas comunes	Áreas deportivas
1. Aulas modernamente equipadas con aparatos de última generación.	1. Biblioteca	1. Coliseo multiusos
2. Laboratorios de ciencias	2. Rincón de lectura	2. Canchas
3. Laboratorios de computación	3. Auditorio	3. Jardines y patios para recreación.
4. Aulas de música	4. Sala de audiovisuales	
5. Aulas de arte	5. Edificio administrativo	
6. Salas de profesoras	6. Comedor y cafetería	
	7. Departamento médico	
	8. Estacionamientos	
	9. Oratorio	

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

El gráfico 16 detalla las áreas comunales del Colegio Los Pinos.

Gráfico 16

Coliseo y Patios de la Institución



Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Cabe recalcar que todas estas instalaciones están a disposición de las alumnas y estas pueden hacer uso de ellas libremente.

Material Educativo y Equipamiento

Debido a que la institución debe acogerse a los niveles de educación determinados por el Ministerio del Ecuador, posee un pénsum de estudio pre-establecido, sin embargo son los siguientes factores determinantes en el nivel de calidad aceptado por los padres de familia.

- Pertinentes.- corresponde a la construcción de materiales educativos que sirven como medio de aprendizaje para las alumnas.

No todas las maestras elaboran su material de trabajo, la mayoría se apoya en elementos y herramientas establecidas.

- Calidad.- el material elaborado por sus docentes es de alta calidad, esto se debe a que la institución ha determinado como política que sus docentes deben poseer título de licenciatura correspondiente.
- Utilidad.- el material elaborado es de utilidad para el resto de la institución.
- Conservación y uso.- muchos de los materiales de la Institución, que han sido elaborados por los docentes, son mantenidos aun dentro de los programas educativos, así como también en la biblioteca del colegio.

En el gráfico 17 se presenta la infraestructura con la que cuenta la institución para el desarrollo de sus actividades académicas.

Gráfico 17

Salones de estudio y aulas.



Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

1.1.2.6 Colaboradores

Para el desarrollo de la gestión estratégica, académica y administrativa de la institución, el Colegio Los Pinos cuenta con varios colaboradores entre los cuales están:

- Proveedores recurrentes.
- Proveedores ocasionales.

Proveedores recurrentes: son aquellos con los cuales se mantienen contratos fijos de adquisición de bienes y/o servicios, entre los principales la institución cuenta:

Transporte: El Colegio tiene el servicio de transporte para alumnas y profesoras, cuenta con 22 líneas de buses que transportan a las alumnas hacia y desde la institución, el costo de este servicio es asumido en un 100% por el padre de familia y cobrado a través de la pensión mensual.

Las rutas son organizadas por la institución de acuerdo a las distintas zonas que conforman el distrito metropolitano de Quito, el acceso a las unidades de transporte es diario y se encuentra estrictamente controlado.

Mantenimiento: La institución posee contratos de mantenimiento para sus instalaciones y equipos de oficina, los primeros corresponden a aquellos que realizan trabajos tales como: jardinería, pintura de

instalaciones, revisiones eléctricas entre otros, comúnmente este tipo de servicios es realizado de una a dos veces al año; los contratos de mantenimiento de equipos de oficina están asociados al funcionamiento de un bien, como es el caso de los equipos de internet, de igual manera a la revisión de redes inalámbricas, actualizaciones de licencias, entre otros.

Comúnmente este tipo de contratos se realiza para una cobertura anual (Año lectivo) sin embargo las asistencias dependen de las necesidades y requerimientos de la institución.

Varios: La institución mantiene contratos con proveedores menores que brindan servicios a la institución como es el caso del proveedor de uniformes para el personal y alumnas, en el caso de los uniformes del personal, este es renovado parcialmente una vez al año y dependiendo del stock del colegio se contrata más uniformes para las alumnas.

La institución maneja la administración de bares y comedores, para lo cual mantiene proveedores por los distintos grupos de alimentos que necesita.

Proveedores ocasionales: El Colegio Los Pinos se ve en la obligación de contratar servicios ocasionales por imprevistos que puedan presentarse, son llevados a cabo en esos momentos no existe un plan establecido para dichos gastos sin embargo existe un porcentaje destinado del presupuesto para ello.

2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

El presente capítulo corresponde al análisis de los procesos actuales que posee la institución, para lo cual se deberá tomar en cuenta ciertos aspectos como: la información a ser considerada, analizada y diagramada, para el Colegio Los Pinos.

Dentro de las principales actividades se llevaron a cabo; entrevistas y reuniones, con el personal responsable de los procesos dentro de la institución, se recopiló la información de cada uno de ellos, para proseguir con la diagramación y validación de los mismos por los dueños de los procesos correspondientes. Esta recopilación corresponde al levantamiento y definición de procesos actuales, cabe recalcar que el Colegio Los Pinos, no posee una estructura basada en procesos razón por la cual se ha identificado cada uno de ellos.

Una vez definidos los flujogramas actuales de la institución, corregidos y aprobados por los dueños de los procesos correspondientes se llevó a cabo un estudio de análisis de valor agregado, el mismo que permitirá la toma de decisiones a la institución.

Dentro de los principales temas tratados en el presente capítulo se encuentran:

- Introducción al mejoramiento de Procesos.
- Diagramas de Flujo de Procesos.
- Tipos de Procesos.
- Procesos actuales.

- Análisis de valor agregado.
- Diagnóstico de la administración actual.
- Análisis de debilidades y oportunidades de mejora.

2.1 INTRODUCCIÓN AL MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Dentro de la administración tradicional de las empresas, compañías o entidades en general, se puede apreciar que no existe una verificación o documentación de procesos que posee la entidad, en muchas ocasiones, los procesos llevados a cabo se basan en instructivos obsoletos, que a pesar de la evolución de las compañías siguen manteniendo procedimientos ineficientes o innecesarios, es decir se conservan aún los paradigmas sin que nadie los revise o evalúe.

Para lo cual es necesario tener un concepto generalizado de lo que conlleva un mejoramiento de procesos:

2.1.1 ¿Qué es un proceso?

De acuerdo con la ISO 9001-2000, se define a un proceso como: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultandos.

Como se detalló anteriormente, muchas entidades en la actualidad, no cuentan con un sistema basado en procesos, un modelo de gestión que facilite y mejore eficientemente los resultados entregados al cliente final.

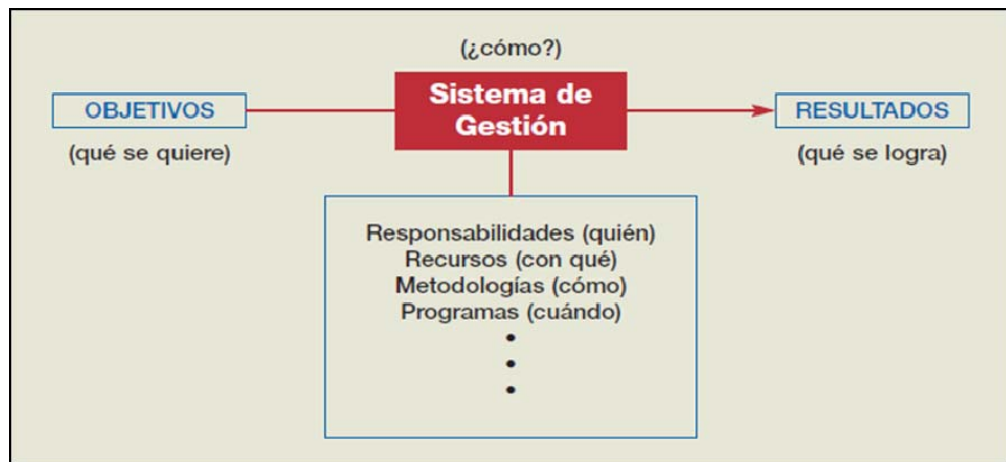
La guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal define a un proceso como el: Conjunto de actividades interrelacionadas que tiene como objetivo la formación en los estudiantes de las competencias básicas, ciudadanas y/o laborales que les permitan un desarrollo personal, cultural, social y productivo acorde con sus proyectos de vida y la dinámica y proyección socio-económica de su entorno.

2.1.2 Sistema de Gestión basado en procesos

Tomando en cuenta que un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, cuyo objetivo es transformar insumos entrantes en resultados, se define al Sistema de Gestión basado en procesos, como un modelo diseñado para que la institución pueda manejar sus actividades de una manera eficiente.

Un sistema de gestión por lo tanto ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, etc.; que le permitan una operatividad orientada hacia la obtención de esos buenos resultados que se ha planteado como objetivos.

Dentro del gráfico 18 presentado a continuación, se identifica los elementos del sistema de gestión según los autores J. Beltrán, M. Carmona, R. Carrasco, M. Rivas, F. Tejedor del Instituto Andaluz de Tecnología, en su guía para una Gestión basada en procesos.

Gráfico 18**Elementos del sistema de gestión**

Fuente: Instituto Andaluz de Tecnología.

Elaborado por: Instituto Andaluz de Tecnología.

Estos elementos constituyen el sistema de gestión, los procesos que interactúan entre sí, determinan la eficiencia y la productividad de la compañía, en el caso de la Institución Colegio Los Pinos, estos procesos, no se encuentran actualmente definidos o claramente interrelacionados, sin embargo están claramente identificados los objetivos y responsabilidades de cada uno de ellos.

Es importante mencionar que la gestión del Colegio Los Pinos, es autónoma, sin embargo debe regirse a los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación del Ecuador.

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica de España en el año 2009, presentó una guía para el levantamiento de procesos dentro del cual se presentan las principales diferencias entre la gestión por actividades y procesos, en el gráfico 19 se verifica el detalle.

Cuadro 8**Gestión por funciones vs Gestión por procesos**

GESTION POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESOS
Focalización en el producto (bien/servicio)	Focalización en el usuario
Departamentos especializados Organización por departamentos o áreas Enfoque especialista del trabajo	Procesos de valor añadido Organización orientada a los procesos Enfoque del trabajo desde la visión de la totalidad del proceso
Departamento forma organizativa Alteraciones en el proceso se resuelven jerárquicamente	Forma natural organizar el trabajo Alteraciones en el proceso se resuelven al nivel de la ejecución
Autoridad basada en Jefes funcionales Prevalece la organización vertical	Autoridad basada en los responsables de los procesos Convive la organización vertical con la horizontal
Jerarquía – control Mecanismo de coordinación: Mando y Control	Autonomía – Autocontrol Mecanismo de coordinación: Autonomía responsable
Burocracia – formalismo	Flexibilidad - cambio - innovación
Toma de decisiones centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información jerárquica Concentración del conocimiento	Información compartida Aprendizaje organizacional
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cómo hacer mejor lo que venimos haciendo Cómo hacer mejor las tareas	Para quién lo hacemos y qué debemos hacer Qué tareas hacer y para qué
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad
Las mejoras tienen un ámbito limitado: el departamento	Las mejoras tienen un ámbito transfuncional y generalizado: el proceso
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplio – transfuncional
Medición por el resultado funcional (sector, gerencia, división)	Medición por el resultado funcional y por el resultado total del proceso (colectiva)

Fuente: Mideplan.

Elaborado por: Mideplan.

La gestión basada en procesos, responde a las necesidades del cliente, en el caso del Colegio Los Pinos, sería el formar bachilleres, con alto nivel académico y sólidos valores; dentro del presente capítulo se realizará la revisión de los procesos actuales su impacto en la gestión interna y sociedad.

2.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS

Al momento de hablar de un sistema de gestión basado en procesos, es necesario mencionar que la herramienta utilizada para documentar los procesos, son los diagramas de flujo o flujogramas.

De acuerdo a James Harrington en su libro mejoramiento de procesos de la empresa, los diagramas de flujo son esquemas que utilizan símbolos para detallar la secuencia de las actividades, representan las diferentes etapas que puede presentar un proceso, su interacción con otros y los responsables y actores del mismo.



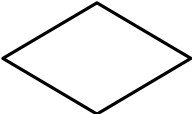



Sin embargo, no todas las personas son parte de un proceso, desconocen las actividades a realizar, o procedimientos a seguir, de hecho compañías relacionadas entre sí, desconocen la manera más óptima de llevar a cabo las actividades.

De esta manera los diagramas de flujo, organizan gráficamente las actividades haciendo de estas un estándar, entendible y fácil de interpretar; esto se debe básicamente a que estos diagramas utilizan símbolos con significados definidos que representan los pasos del algoritmo, y constituyen el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso.

La simbología utilizada para la diagramación de un proceso, responde a normas internacionales aceptadas y definidas por la American Society Of Mechanical Engineers (ASME), en las cuales se ha definido:

Cuadro 9

Formas utilizadas en un diagrama de flujo

	Óvalo o Elipse: Corresponde al inicio o fin de un proceso, es decir es el que abre o cierra el diagrama.
	Rectángulo dividido en segmentos: Representa actividades, en el segmento superior, se presenta una corta descripción de las actividades, mientras que en el inferior, se detalla el cargo del responsable de dicha actividad.
	Rombo: Define decisiones que se presentan dentro de los procesos, estas decisiones están descritas en forma de pregunta, o en su defecto acciones para decidir entre dos alternativas.
	Documento: Es identificado como un insumo de entrada, cuando se encuentra al lado izquierdo de una actividad, de igual manera como un insumo de salida si se encuentra al lado derecho de la actividad, representa expedientes físicos o electrónicos
	Cilindro: Es utilizado para demostrar el uso de un sistema o una base de datos electrónica, tanto como herramienta de generación, como de almacenamiento de información.
	Rectángulo subdividido verticalmente: Representa un proceso distinto, que puede ser insumo para el detallado, o puede ser aquel que reciba el producto final.
	Cuadrado sombreado: Representa a una entidad externa, la misma que puede actuar como un insumo al encontrarse al lado izquierdo de un documento, o como el receptor de un producto de ese proceso, al encontrarse al lado derecho.
	Círculo: Se identifica como conector, en su interior se detalla una letra mayúscula o número, que será la referencia para identificar el enlace con otra parte del proceso.
	Flechas: Son aquellas que indican la secuencia de la ejecución de las operaciones tanto de entrada como de salida.

2.3 TIPOS DE PROCESOS

Para poder identificar los procesos de una organización o entidad, es necesario conocer que tipos de procesos ha identificado y como son llevados a cabo.

De acuerdo a los autores J. Vergara T, Fontalvo, en su libro la Gestión de la Calidad en los Servicios un sistema de gestión basado en procesos, contempla tres grandes grupos:

- Procesos estratégicos: son aquellos, por medio de los cuales la empresa desarrolla sus objetivos y metas, los que definen las acciones y estrategias que se llevarán a cabo en el largo plazo.
- Procesos misionales: son aquellos que constituyen la razón de ser de la entidad, los procesos operativos y propios de la empresa.
- Procesos de apoyo: constituyen aquellos, que dan soporte a las actividades que son las correspondientes al giro del negocio de la compañía, proporcionan los recursos e insumos que facilitan el control de los mismos.

2.4 PROCESOS ACTUALES

La institución Colegio Los Pinos, no posee un sistema de gestión basado en procesos, sin embargo posee aquellos con los cuales gestiona sus actividades.

A fin de poder mantener una estructura definida, se detalla a continuación los procesos que lleva a cabo la institución.

2.4.1 Inventario de Procesos

La institución Colegio Los Pinos ha identificado los procesos que actualmente llevan a cabo, presentados en el cuadro 10

Cuadro 10

Inventario de Procesos

TIPO	NIVEL 1.	PROCESO
ESTRATÉGICO	GOBIERNO ESCOLAR.	Planificación Estratégica y operativa.
	GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Autoevaluación y mejora institucional.
MISIONAL	GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS.	Admisión. Entrega de claves pre - matrícula. Matrículas.
	GESTIÓN ACADÉMICA.	Diseño académico. Programación académica. Prestación del servicio educativo. Evaluación. Promoción
	GESTIÓN DE CONVIVENCIA.	Orientación escolar. Convivencia y participación. Inspección disciplinaria.
	INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN.	Información y Comunicación.
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	Contratación. Nómina.
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	Adquisiciones. Gestión de operaciones y logística. Administración de bibliotecas. Administración de bares y comedores.
	GESTIÓN FINANCIERA.	Gestión de Presupuesto. Gestión contable. Pagos. Cobranzas.
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	Bajas de Equipos Mantenimiento preventivo y correctivo.

Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar en el cuadro, la institución Colegio Los Pinos posee identificados 24 procesos, los mismos que se dividen en:

Cuadro 11

Resumen detalle de procesos

TIPO	CANTIDAD
PROCESOS ESTRATÉGICOS	2
PROCESOS MISIONALES	12
PROCESOS DE APOYO	12
Total:	26

Fuente: Colegio Los Pinos.

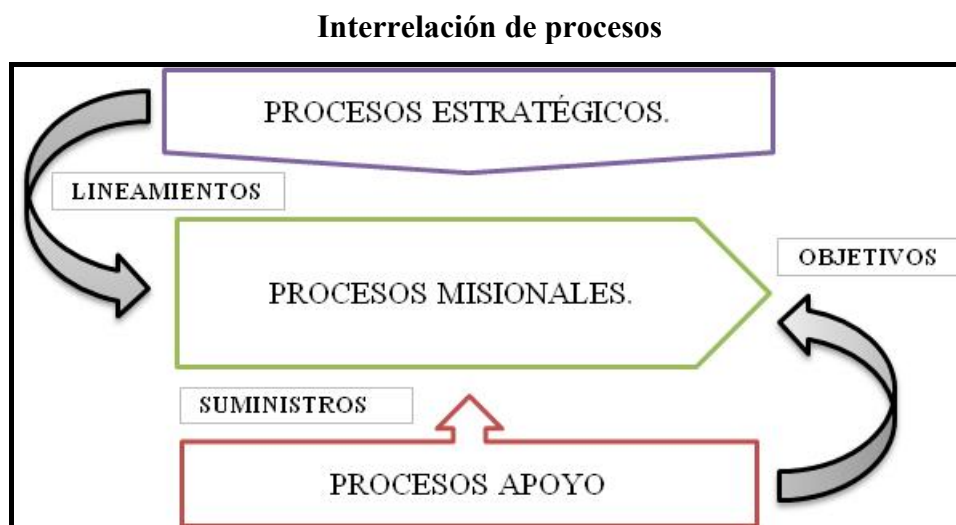
Elaborado por: Carolina Campos.

2.4.2 Interrelación de procesos

La interrelación de procesos, responde a la interacción de las actividades que llevan al cumplimiento de objetivos y metas; en el caso del Colegio Los Pinos, el objetivo principal, es formar bachilleres de alto nivel académico, para el cumplimiento de dicho objetivo, se han dictado lineamientos a fin de cumplirlo, con los estándares de calidad más altos, todo esto apoyado, en procesos que otorguen de suministros y facilidades.

En el gráfico 20 presentado a continuación, se puede identificar como en la Institución, los procesos han sido direccionados para el cumplimiento del objetivo común.

Gráfico 20



Fuente: Colegio Los Pinos.

Elaborado por: Carolina Campos.

La interrelación de los procesos, responde a un modelo sistemático de gestión, en el cual interactúan entre sí, para alcanzar la meta común.

De las indagaciones previas realizadas al Colegio Los Pinos, el plan estratégico y operativo se encuentra encaminado a la consecución de metas y objetivos, esto alineado a las leyes y disposiciones ministeriales correspondientes.

De igual manera los procesos de apoyo, soportan la gestión de la institución a medida que se llevan a cabo las actividades que constituyen la cadena de valor del Colegio como son las actividades de educación y desarrollo.

2.4.3 Diagramas de flujo actuales

Se realizó entrevistas y reuniones con el personal encargado y dueños de los procesos de la institución.

La metodología utilizada en el levantamiento de los procesos de la institución, responde a lo establecido en el punto 2.2 Diagrama de flujo de procesos; dentro de los procesos establecidos por el Colegio Los Pinos, los diagramas de flujo actuales de los procesos de la Institución Colegio Los Pinos se detallan en el Anexo 1.

2.5 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

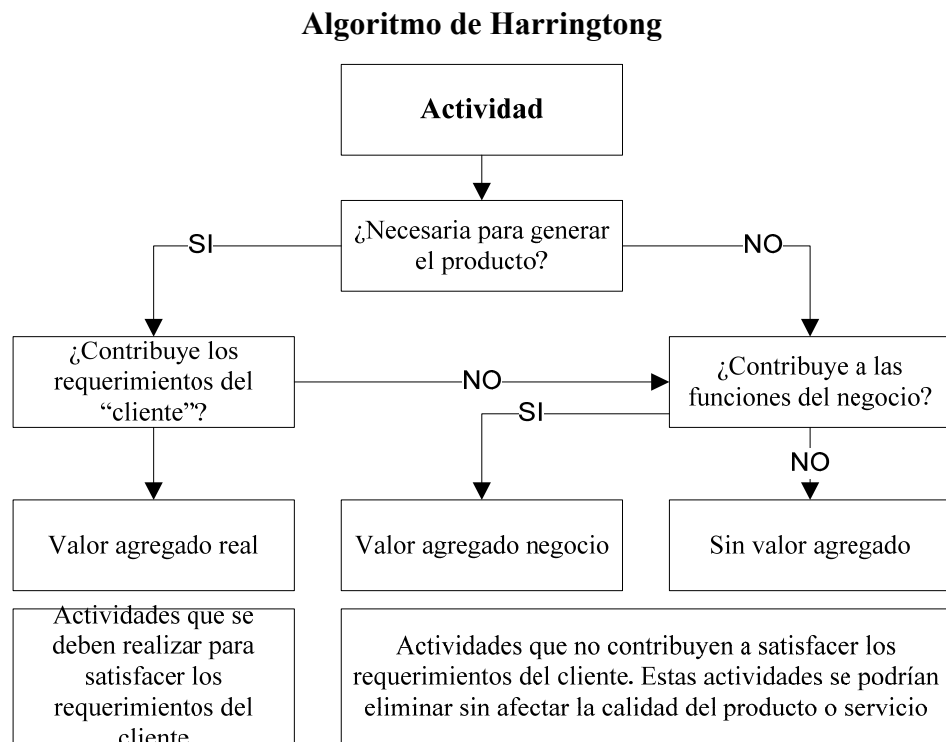
Dentro del análisis y levantamiento de procesos actuales para la institución Colegio Los Pinos, se encuentra el estudio de Valor Agregado, de acuerdo a las referencias del autor James Harrington en su libro *Mejoramiento de los procesos de la empresa* corresponde al análisis de aquellas actividades que generan valor al negocio, al cliente o simplemente no agregan valor.

Tomando en cuenta, esta referencia se detalla a continuación el tipo de actividades:

- Actividades que agregan valor al cliente: son aquellas indispensables para generar satisfacción de acuerdo a sus necesidades.
- Actividades que agregan valor a la empresa: son aquellas que se crean como medida de control o revisión, sin embargo de no existir, no afectan al producto.
- Actividades que no agregan valor: desde el punto de vista del cliente, en este caso padres de familia y alumnas, son aquellas que no agregan valor alguno al proceso, tales como demoras.

Para la identificación de las actividades que generan valor, al cliente, a la entidad o no generan valor, nos remitimos al algoritmo que presenta James Harrington en su obra Mejoramiento de los procesos de la empresa:

Gráfico 21



Fuente: Mejoramiento de los procesos de la empresa

Elaborado por: James Harrington.

El resultado de este análisis, responde a una reducción considerable, en el tiempo de ciclo del proceso, puesto que se eliminan actividades que no generan valor, se incrementan aquellas que general valor agregado real y se disminuyen aquellas que general valor al negocio.

Una vez realizado el levantamiento y diagramación de procesos actuales que posee la institución se desarrolló el análisis de valor agregado, en tiempo, costo y volumen de cada una de las actividades que se llevan a cabo en el proceso; identificando cada una

de ellas como actividades que generan valor al cliente (VAC), agregan valor al negocio (VAN) y aquellas que no agregan valor (NAV).

Concluido el análisis de valor agregado, se identificó las debilidades y oportunidades de mejora de cada proceso, basados en los aspectos de: Software, MUDAS, Proceso, Personas o Infraestructura, las debilidades son presentadas por cada proceso identificadas de acuerdo a los resultados del análisis de valor agregado.

Los parámetros de análisis de valor agregado de los procesos, han sido tomados en cuenta de niveles promedio que posee como dato la institución. Los resultados del análisis respectivo se presentan a continuación:

Procesos Estratégicos: GOBIERNO ESCOLAR

El análisis de valor agregado de estos procesos se detalla en el anexo 2.

Planificación Estratégica y Operativa.-

El proceso de Planificación estratégica y operativa en la Institución Colegio Los Pinos, corresponde a las actividades encaminadas a formar directrices, que servirán de base, para la consecución de objetivos a mediano y largo plazo.

Es un proceso estratégico, dirigido por los altos directivos, como lo es el Gobierno Escolar, ente conformado, por las principales autoridades y ejes de la institución.

Dentro de este proceso, se analizan los requerimientos y disposiciones ministeriales para poder organizar a la institución a que se apegue a la línea del organismo de control, de igual manera se estructuran las políticas que apliquen de acuerdo a las disposiciones de los organismos internacionales que controlan el bachillerato internacional.

Todos estos requerimientos son analizados y organizados de manera sistemática en la planificación estratégica la institución.

Estas directrices son la base para la definición de la Planificación Operativa Anual, documento que contiene las principales actividades y proyectos a ser llevados a cabo por la institución en el año lectivo, definido por las distintas áreas que lo componen, tanto académica como administrativa.

Cuadro 12

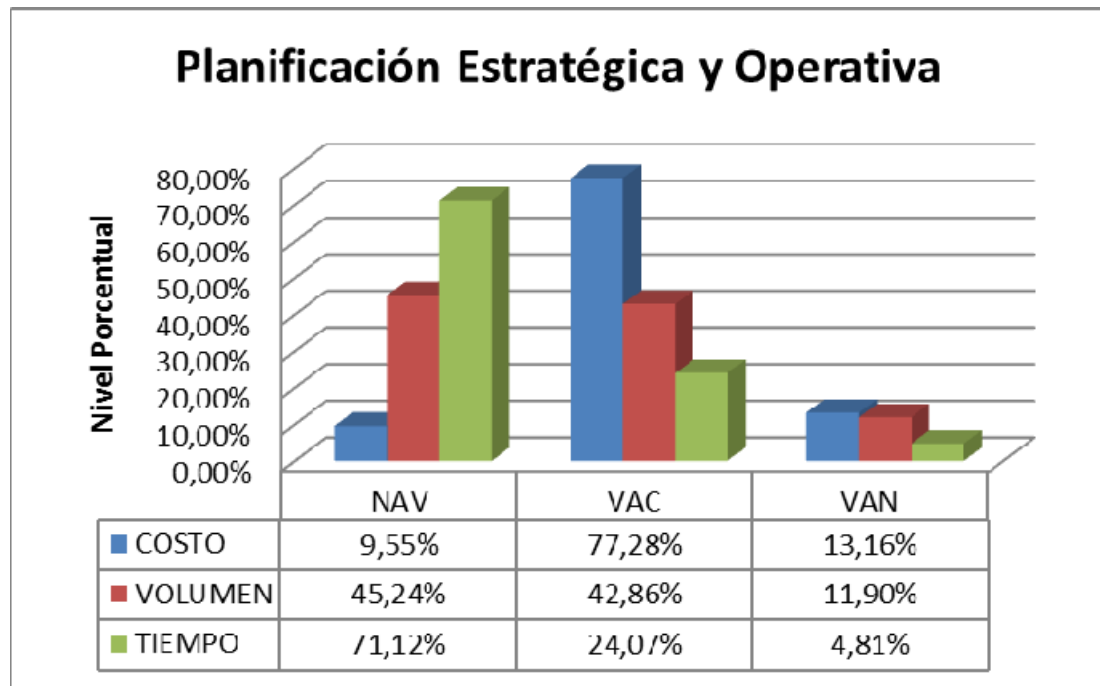
Análisis de valor agregado: Planificación Estratégica y Operativa

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	19,00	2,78 horas / mes	1,28 \$
VAC	18,00	0,94 horas / mes	10,36 \$
VAN	5,00	0,19 horas / mes	1,76 \$
Total general	42,00	3,90 horas / mes	13,40 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 22



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El análisis de valor agregado actual, indica que en el proceso de Planificación Estratégica y operativa la mayor parte del costo invertido en el mismo corresponde a actividades que agregan al valor al cliente, es decir actividades que transforman entradas del proceso, como el desarrollo de las estrategias de acuerdo a los parámetros legales establecidos, de igual manera se destacar que existe un alto índice de tiempo que no agrega valor al proceso, esto se debe a las MUDAS que se presentan en el mismo, tiempos de espera que no se encuentran regulados o normados.

Cuadro 13

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA		
DEBILIDADES	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
No existe una normatividad con respecto a los tiempos de ejecución de actividades o revisiones, lo que genera demoras en el proceso.	Normativa	Regulación de los tiempos de espera o de entrega, modelamiento del proceso mejorado.
No posee un proceso definido, las actividades citadas han sido generalizadas a fin de poder llegar a reflejar la realidad actual, puesto que en varias ocasiones la planificación estratégica ha sido desarrollada de manera distinta.	Proceso	Establecer actividades puntuales, que eviten subjetividades o revisiones innecesarias. Definir responsables claros del proceso, una vez se reestructure el mismo o se mejore.
No refleja en varios casos tareas específicas, puesto que personal de control y revisión lleva a cabo tareas operativas.	Personas	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos Estratégicos: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autoevaluación y mejora institucional.-

La Institución Colegio Los Pinos, realiza constantemente las evaluaciones de las prácticas y procedimientos realizados a lo largo del período académico.

Este proceso ha sido visualizado por la institución a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, así como también la eficiencia de los métodos y metodologías desarrolladas por las docentes para la práctica.

Una vez verificado el avance de objetivos se determinan directrices para su mejoramiento.

Esta práctica es realizada por la institución, cada trimestre, aunque está pendiente de establecer una nueva periodicidad, dependiendo de los ajustes que se realicen al bimestre.

También se lleva a cabo la revisión en las reuniones de junta de curso, en el que se incluyen tópicos como la disciplina y casos específicos de alumnas con un desempeño irregular.

Cabe recalcar, que no todas las áreas manejan el mismo número y orden de actividades, razón por la cual para nuestro análisis se ha tomado a nivel macro las mismas, a fin de encontrar la operatividad general correspondiente.

Cuadro 14

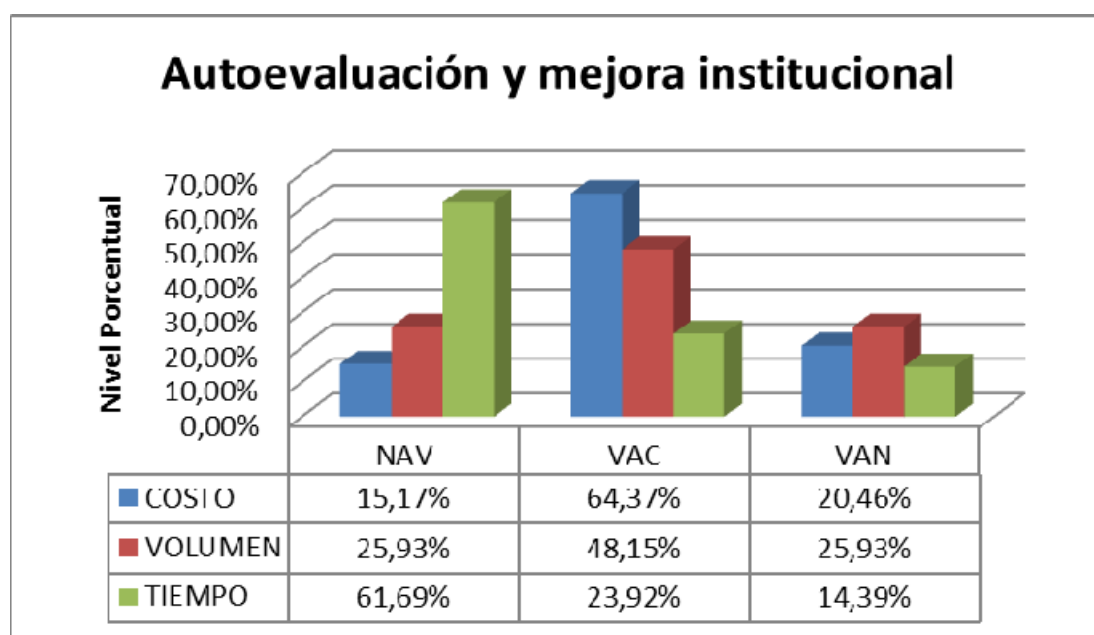
Análisis de valor agregado: Autoevaluación y mejora institucional

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	3,96 horas / mes	5,31 \$
VAC	13,00	1,53 horas / mes	22,51 \$
VAN	7,00	0,92 horas / mes	7,15 \$
Total general	27,00	6,42 horas / mes	34,97 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 23



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El análisis de valor agregado presenta que casi la mitad de las actividades agregan valor al cliente, es decir corresponden a aquellas actividades que definen mejoras, establecen puntos débiles y generan cambios en el proceso, sin embargo debido a la falta de regulación en los tiempos de espera las MUDAS que no agregan valor al proceso son importantes para el desarrollo del mismo.

Cuadro 15

AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No existe un estándar en los documentos y en control en los mismos genera reprocesos.	Documentos	Mejoramiento de los procesos. Establecimiento de tiempos estándar.
Los tiempos definidos para la evaluación institucional no siempre son respetados.	Proceso	La Institución, deberá establecer políticas específicas para cada uno de los procedimientos.
Los tiempos de espera en las revisiones o aprobaciones limitan el avance del proceso.	Proceso	Al momento de hacer una mejora al proceso, el modelo debe contemplar reducción de MUDAS.
Muchas de las mejoras que son realizadas en la institución, se encuentran desarrolladas sobre la marcha y no existe registro de los cambios realizados oportunamente.	Proceso	Determinación de políticas, difusión de métodos entre el personal, potenciación en las herramientas informáticas para ayuda de registros.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos Misionales: GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS

El análisis de valor agregado de estos procesos se detalla en el anexo 3.

Admisiones.-

Corresponde a proceso, mediante el cual el Colegio Los Pinos evalúa los conocimientos académicos de los postulantes, así como el entorno familiar y psicológico, este proceso es realizado a fin de poder llegar nivelar a los solicitantes según los parámetros determinados por las políticas de la institución y una vez verificadas las condiciones se aprueba o rechaza la solicitud del postulante.

De acuerdo al análisis de valor agregado realizado para el proceso se han obtenido los siguientes resultados:

Cuadro 16

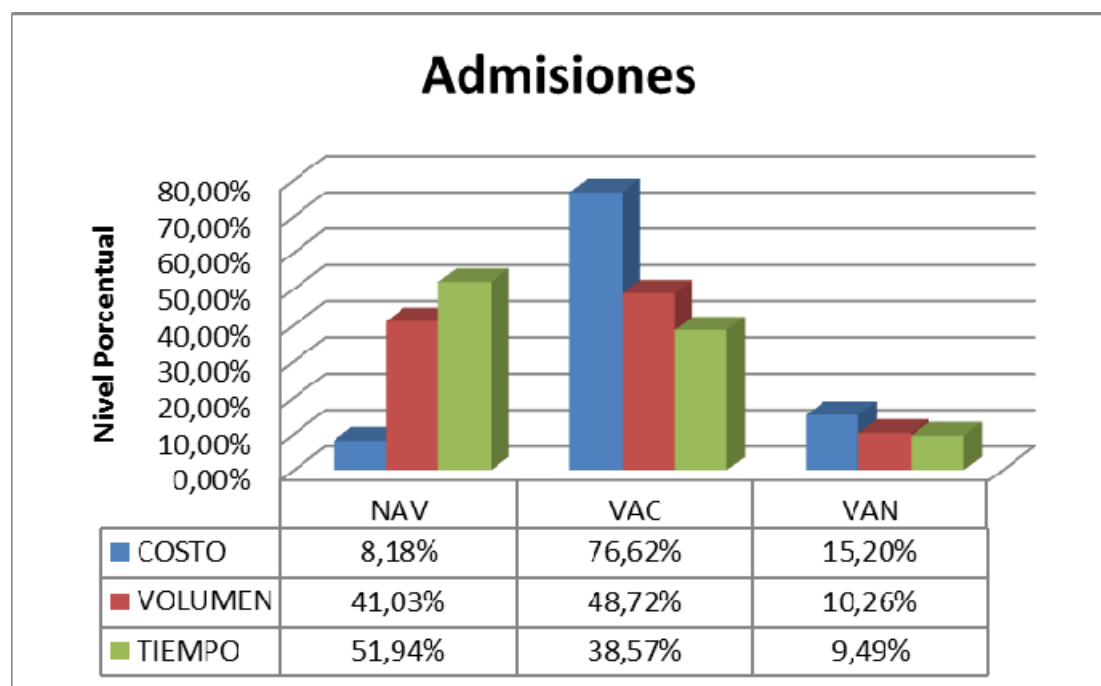
Análisis de valor agregado: Admisiones

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	16,00	2,81 horas / mes	2,64 \$
VAC	19,00	2,09 horas / mes	24,73 \$
VAN	4,00	0,51 horas / mes	4,90 \$
Total general	39,00	5,41 horas / mes	32,27 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 24



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar en el gráfico, el proceso de admisiones se caracteriza por que en términos de costo; se destina la mayor parte de los recursos en actividades que agregan valor al cliente, sin embargo existen varias actividades como las demoras o

MUDAS del proceso, que representan un valor significativo que no agregan valor, estas MUDAS se deben a reprocesos y demoras no normadas. En el caso de las actividades que agregan valor al cliente, corresponden entre las principales aquellas encaminadas a la consecución del objetivo, tal y como son la preparación de informes según el postulante.

Cuadro 17

ADMISIONES.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Demoras en los tiempos de espera, para los resultados, principalmente correspondiente al tiempo que el trámite pasa sin atención en la revisión.	Proceso	Mejoramiento del proceso y los niveles de aprobación, para disminuir burocracias y tiempos de espera o reprocesos.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Entrega de claves – pre matrícula.-

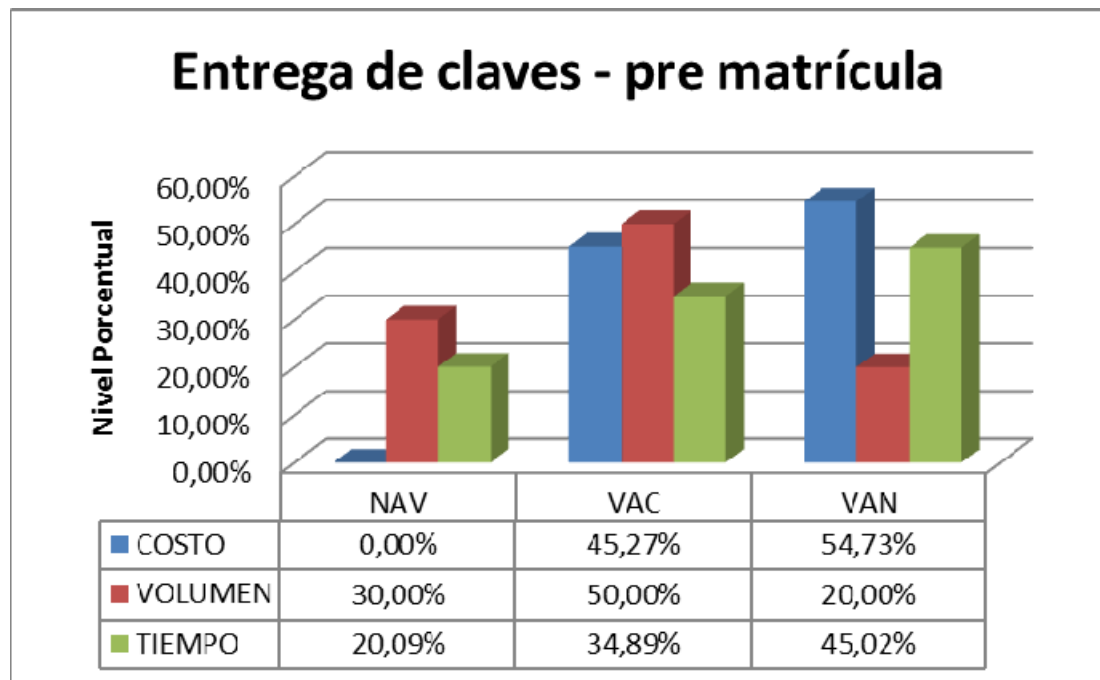
Este proceso ha sido implantado por parte de la Institución a fin de mantener actualizados los datos de las alumnas, dentro del mismo se realiza la entrega de claves para acceso al sistema de notas y actualización del información permanente; el representante de la alumna es parte del proceso una sola vez, posteriormente esta clave será validada para los años posteriores automáticamente.

Cuadro 18**Análisis de valor agregado: Entrega de claves pre – matrícula**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3.00	2.00 horas / mes	0.00 \$
VAC	5.00	3.47 horas / mes	17.38 \$
VAN	2.00	4.48 horas / mes	21.01 \$
Total general	10.00	9.95 horas / mes	38.40 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 25

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

De acuerdo a la revisión realizada se concluye que la mayor parte del tiempo del proceso corresponde a actividades que agregan valor al cliente, eso se debe a que la legalización y obtención de la clave, son actividades operacionales, de igual manera las actividades que agregan valor al negocio tienen la mayor parte de los costos asociados con el mismo; esto se debe a que el personal que lleva a cabo estas actividades tiene mayor rango dentro de la institución.

Cuadro 19

ENTREGA DE CLAVES PRE-MATRÍCULA		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
En muchas ocasiones, los usuarios finales de este proceso no tienen conocimiento del mismo o la manera de proceder con la información, razón por la cual varias veces el personal tiene que dar información adicional al objetivo del proceso.	Proceso Personas	Fusión del proceso con el proceso de admisiones y matrículas o realizarlo a través de un portal interactivo. Capacitación del personal.
La plataforma informática utilizada para llevar a cabo los requerimientos, debe ser actualizada manualmente.	Software	Integrar los sistemas de registro de alumnas con la obtención automática de las claves.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Matrículas.-

Este proceso corresponde a la legalización del registro de la alumna en el plantel, mediante este proceso, se registra año a año a las alumnas en los diferentes niveles, de esta manera la institución tiene un control y cumple con los requisitos normativos de regularización de los alumnos inscritos.

El proceso inicia, con la verificación de la cancelación de obligaciones por parte de los representantes, validación de promociones y autorización de legalización de la matrícula.

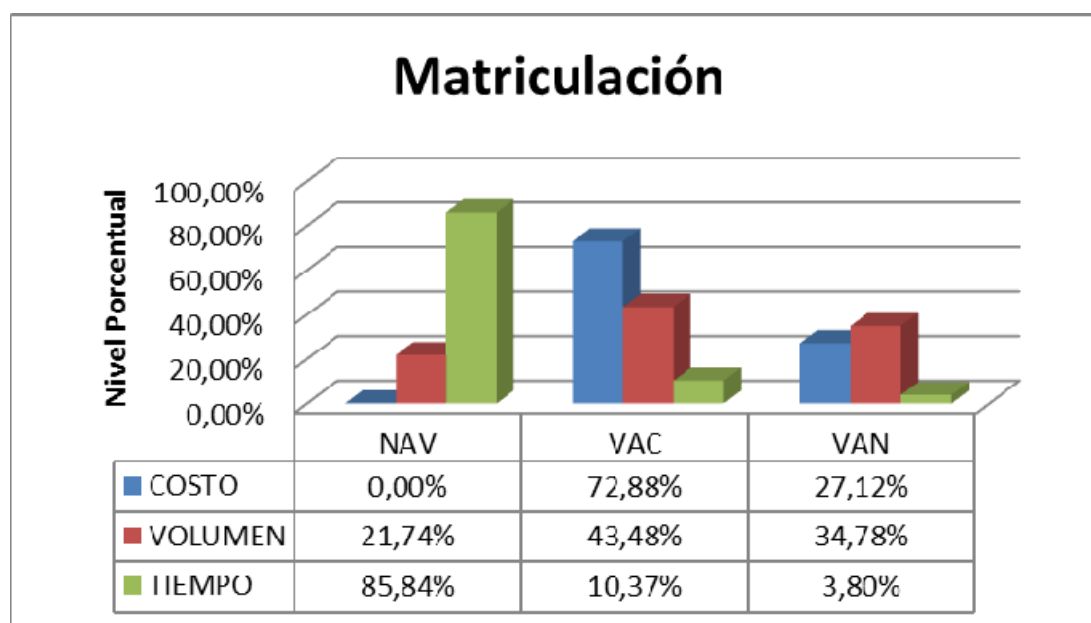
Este proceso es obligatorio para todas las alumnas inscritas. Dentro del análisis de valor agregado, se identifica:

Cuadro 20**Análisis de valor agregado: Matrículas**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5.00	664.26 horas / mes	0.00 \$
VAC	10.00	80.25 horas / mes	379.34 \$
VAN	8.00	29.37 horas / mes	141.17 \$
Total general	23.00	773.88 horas / mes	520.51 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 26

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Dentro de este proceso, el principal factor que afecta la productividad son las MUDAS, por demoras, tiempos de espera entre actividades, tiempo es improductivo y no agrega valor, puesto que el personal no puede culminar sin que se hayan realizado todas las actividades en las cuales se involucra a los representantes de las alumnas, esto genera que los tiempos de espera sean elevados y no agreguen valor al negocio, sin embargo la mayor parte del costo se concentra en actividades que agregan valor al cliente, principalmente por la carga operativa de los funcionarios

encargados de llevar a cabo las actividades del proceso, como la legalización de matrículas, verificación de cartera, etc.

Cuadro 21

MATRÍCULAS		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso, presenta demoras o mudas en los tiempos correspondiente a la espera que se da al momento de receptar los documentos actualizados por parte de los padres de familia.	Proceso	Unificación de actividades en el proceso que reduzcan los tiempos de espera.
No poseen un responsable definido del proceso de matrículas, cada año se define al personal que realizará la operatividad del mismo	Personas	Definición de responsable de trabajo de acuerdo al modelo diseñado del proceso con actividades que mejoren la eficiencia del mismo.
El software utilizado, no tiene interfaces con los demás sistemas de la institución.	Software	Propuestas de mejora de sistemas e infraestructura virtual.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos Misionales: GESTIÓN ACADÉMICA

Diseño Académico.-

En este proceso se desarrolla y determina las actividades, requisitos que la institución posee, para el registro de la metodología de trabajo, las tareas, los métodos, y demás actividades que deben llevar a cabo las docentes para la programación de su trabajo.

La información de los diferentes proyectos y el pensum a ser desarrollado, es llevada a cabo en las actividades del proceso.

Se diseñan los temas a ser impartidos en clases, los métodos de estudio, los tópicos de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación.

Cuadro 22

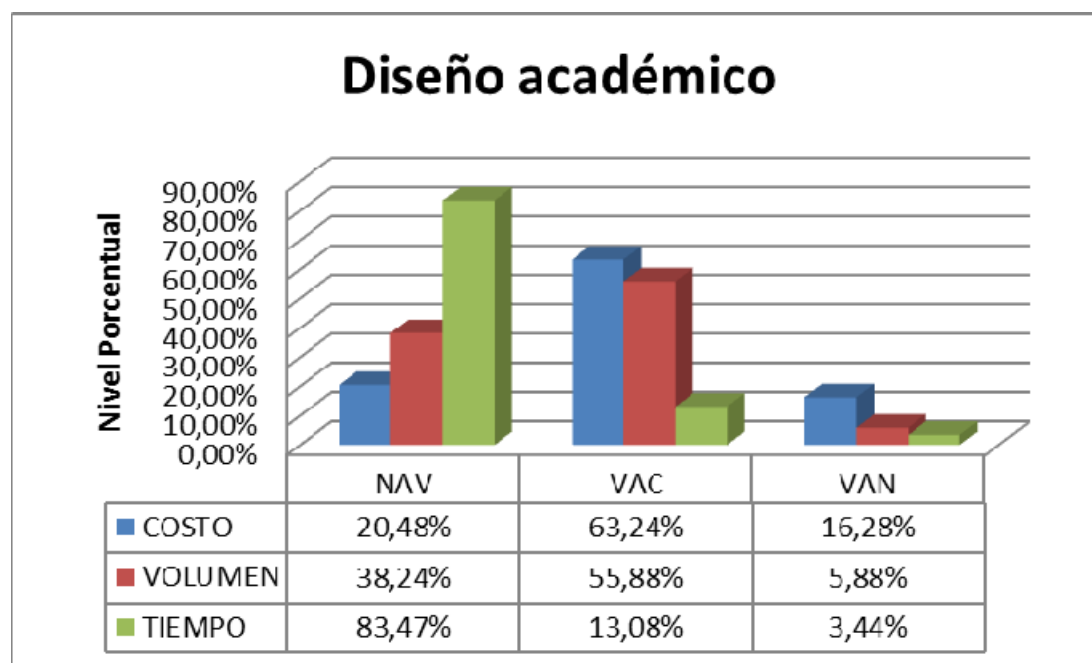
Análisis de valor agregado: Autoevaluación y mejora institucional.

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	13,00	2,19 horas / mes	1,18 \$
VAC	19,00	0,34 horas / mes	3,64 \$
VAN	2,00	0,09 horas / mes	0,94 \$
Total general	34,00	2,62 horas / mes	5,76 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 27



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proyecto en su totalidad es definido principalmente por las actividades (MUDAS) y su tiempo de espera, sin embargo el costo del mismo es cargado a las actividades que agregan valor al cliente, esto se debe a que la carga operativa la lleva la mayor cantidad del personal.

La principal causa de que las actividades que no agregan valor al proceso, tengan una gran incidencia en el mismo se debe a que no existe una normativa o un control interno oportuno.

Cuadro 23

DISEÑO ACADÉMICO		
DEBILIDADES	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Los equipos de trabajo no tienen una metodología estándar para desarrollar las actividades necesarias y completar el PEA.	Personas	Definición de metodologías de trabajo integrados con las disposiciones y requisitos del Ministerio de Educación.
No existen formatos aprobados para la entrega o recepción de información.	Documentos	Establecer políticas de control interno de documentos y registros que incluyan formatos.
Al no tener métodos aprobados, se da origen a reprocesos.	Proceso	Establecimiento de un proceso mejorado, basado en políticas claras, específicas con responsables y encargados de su ejecución desde el inicio hasta el fin del mismo o consecución del objetivo.
Los tiempos de espera o MUDAS no son regulados y no se toman medidas correctivas.	Normativa	
No existe un control en los archivos emitidos, es decir no se asocian estos documentos oficiales a un archivo.	Documentos	Desarrollo de políticas que regulen el uso de herramientas tecnológicas y manuales de usuario para ser difundido en el personal en general.
La comunicación de los equipos de trabajo es informal, no es utilizado el correo institucional en todos los casos y se aplica más comunicación verbal.	Proceso	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Programación Académica.-

La Institución Colegio Los Pinos, realiza año a año, la distribución de las materias, paralelos, alumnas y profesoras, así como también la carga horaria de cada nivel y cada maestra. Este proceso permite que este objetivo sea llevado a cabo y sobre todo que cumpla con la misión de la institución, de esta manera formará bachilleres con sólidas bases académicas y una formación en valores.

Una vez definida la malla curricular y los métodos de trabajo en el Plan Educativo Institucional, se verifican los recursos con los que cuenta la institución vs las disposiciones ministeriales y necesidades de las alumnas y se lleva a cabo la programación académica cuyo producto final es el distributivo y carga horaria, en el cual se establecen tiempos y responsables.

Este proceso no es llevado a cabo únicamente para la determinación de horas de clase y materias, se extiende a las responsabilidades a nivel administrativo, financiero y servicios.

El análisis de valor agregado se presenta en los cuadros y gráficos a continuación:

Cuadro 24

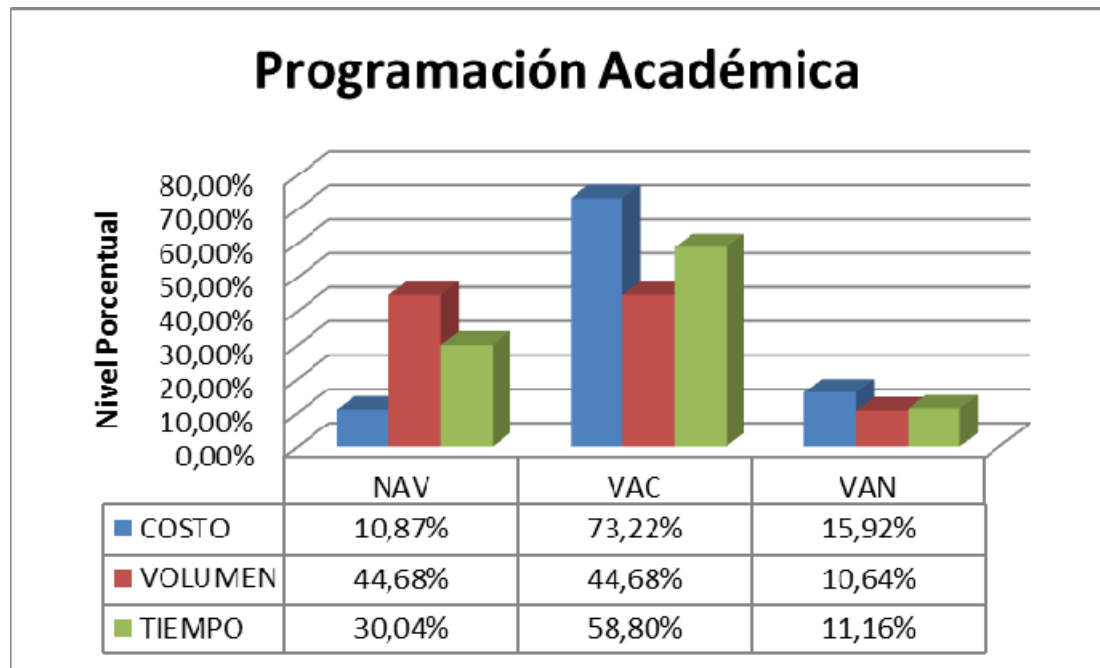
Análisis de valor agregado: Programación Académica

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	21.00	0.49 horas / mes	1.16 \$
VAC	21.00	0.95 horas / mes	7.81 \$
VAN	5.00	0.18 horas / mes	1.70 \$
Total general	47.00	1.62 horas / mes	10.66 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 28



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Debido a que el proceso es llevado a cabo una vez al año, se verifica que la cantidad de actividades que no agregan valor, son en su mayoría MUDAS, sin embargo existen reprocesos, principalmente por una inadecuada estrategia o definición de objetivos. Las actividades que agregan valor al cliente, tienen la mayor cantidad del costo del proceso, debido a la carga operativa de los funcionarios que la desarrollan, adicionalmente la mitad del tiempo del procesos es invertido en actividades, como la definición de horarios, profesores de área, responsables, etc.

Cuadro 25

PROGRAMACIÓN ACADÉMICA		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El distributivo de materias y carga horaria, es realizado por las diferentes áreas del colegio en forma separada, primero cumpliendo una cuota y luego complementando con lo demás.	Proceso	Unificar las actividades y las metodologías para que todas las áreas trabajen de manera conjunta, tengan una organización previa y se eviten reprocesos, revisiones en exceso, etc.
Por cada elemento realizado se realiza una revisión lo que conlleva tiempos de demora y espera.	Proceso	
La institución no hace uso de herramientas informáticas como la página web para la socialización de los resultados	Software	Potenciamiento de herramientas informáticas para la definición del proceso.
Los diferentes actores del proceso, no poseen una comunicación interna adecuada lo que genera reprocesos.	Personas	Establecimiento de políticas de operación y comunicación para todos los procesos.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Prestación del servicio educativo.-

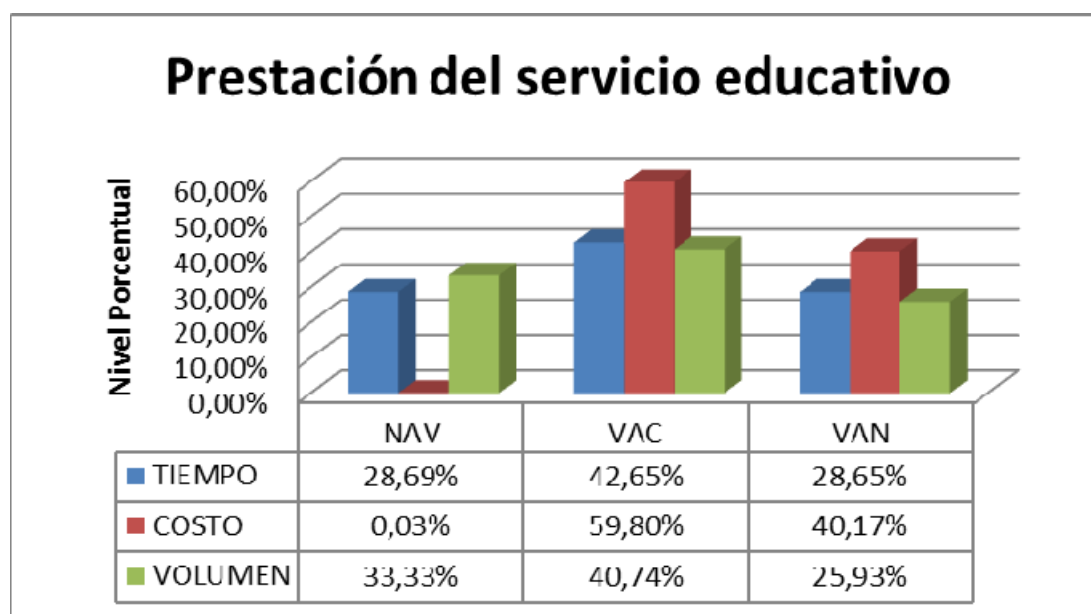
Corresponde al proceso encaminado a la formación de estudiantes, dentro de este se desarrollan las clases, talleres, deberes, y demás actividades que permiten la formación continua de alumnas, son actividades de carácter diario, repetitivas y se realizan de acuerdo a la malla curricular aprobada en el POA, los métodos diseñados y aprobados en el PEA y en la medida que el distributivo y carga horaria lo hayan definido.

Cuadro 26**Análisis de valor agregado: Prestación del servicio educativo**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9.00	501.72 horas / mes	1.94 \$
VAC	11.00	745.90 horas / mes	4,475.42 \$
VAN	7.00	501.09 horas / mes	3,006.65 \$
Total general	27.00	1,748.71 horas / mes	7,484.00 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 29

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El 59.80% de los costos asignados a este proceso, corresponden a actividades que agregan valor al cliente y de acuerdo a la misión de la Institución, las docentes realizan todas las actividades correspondientes a fin de cumplir con los objetivos planteados, de esta manera se puede observar que el mayor costo corresponde a la mano de obra del talento humano que realiza sus actividades en este proceso.

Consecuentemente a lo descrito en el párrafo anterior, las actividades realizadas se encuentran encaminadas a mejorar la percepción de calidad en el servicio recibido por el cliente, en este caso las alumnas de la institución, razón por la cual, al tratarse este proceso la razón de ser de la institución es razonable, que la mayor cantidad de actividades se encuentran enfocadas a cumplir con las mentas asignadas.

Las actividades que agregan valor al negocio en el proceso, corresponden a las revisiones que realizan las docentes, tanto de los tópicos como la metodología de estudio, como las asignaciones a cada una de las alumnas, de esta manera tanto el docente como el alumno, poseen una base del nivel de avance.

Se ha tomado como referencia para el proceso, las actividades llevadas por una docente del área de primaria y secundaria.

Cuadro 27

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No existe una normativa para regular los tiempos que posee un docente para la entrega de material calificado, corregido y revisado.	Normativa	Aplicación de normativa de tiempo de espera y corrección de trabajos, deberes, etc.
La institución no posee indicadores de gestión, adicionales a las evaluaciones que indiquen el grado de aceptación de las metodologías planteadas por los docentes y el grado de conocimientos de los alumnos.	Proceso	Creación de un proceso encargado de medir la satisfacción del cliente interno y externo, a fin de tener más fuentes que permitan incluir variables en la autoevaluación y mejora institucional.
La educación con herramientas informáticas de aprendizaje son mínimas, es decir no existen más plataformas destinadas a completar la educación, tales como aulas virtuales.	Software	Potenciación del sistema de gestión, para incluir una plataforma de aula virtual para alumnas y demás talleres en línea.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Evaluación.-

El Colegio los Pinos mantiene un sistema de evaluación para sus alumnas, este proceso consiste desde la revisión de pruebas bimestrales, de unidad o temáticas, hasta las pruebas quimestrales, estas evaluaciones constituyen el reflejo de los conocimientos impartidos a las alumnas durante el año lectivo, y mediante el cual se verifica la aprobación o no del año.

Tanto la educación primaria, como secundaria tienen métodos de evaluación separados y distintos a los establecidos dentro del programa BI, las actividades realizadas en este último van de acuerdo a un cronograma especificado por el organismo internacional, regulador de este esquema, de igual manera los métodos y tópicos son pre-establecidos, la institución realiza las adaptaciones correspondientes de acuerdo a la realidad social, económica y política del país, cuando amerite.

Las evaluaciones son realizadas y corregidas por los docentes en todos los niveles y de todas las materias impartidas de acuerdo a la malla curricular aprobada.

Cuadro 28

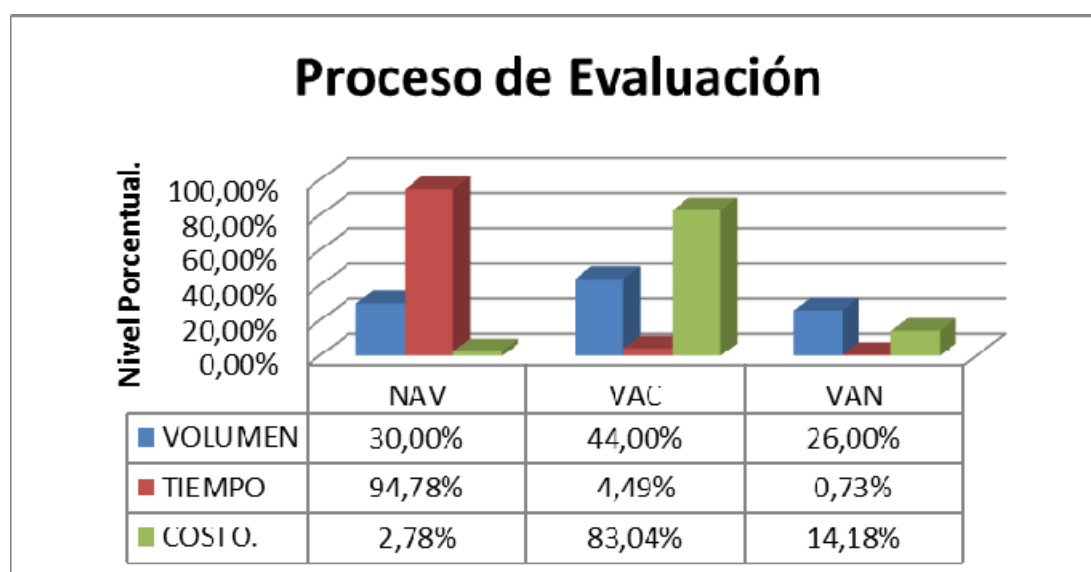
Análisis de valor agregado: Evaluación

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	15.00	420.18 horas / mes	4.00 \$
VAC	22.00	19.91 horas / mes	119.62 \$
VAN	13.00	3.24 horas / mes	20.43 \$
Total general	50.00	443.08 horas / mes	142.50 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 30



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

En el proceso de evaluación se encuentra un 82.83% del costo en actividades que generan valor al cliente, como es el caso de la adecuada programación de las fechas para la rendición de exámenes, las elaboraciones de las evaluaciones o tareas, correcciones y procesamientos de resultados y exámenes atrasados. Esto corresponde a que las evaluaciones miden el grado de conocimientos adquiridos de los alumnos, misión de la institución y su principal objetivo es razonable, que sus esfuerzos económicos se vean enfocados a que los docentes realicen las actividades respondiendo al cumplimiento de estos objetivos, las actividades que agregan valor al negocio son aquellas en las cuales se realiza la verificación con las alumnas de los resultados, se comunica, aprueba y procesa los cambios en los resultados de ser el caso y se mantiene un seguimiento según los requerimientos del Ministerio de Educación.

Cuadro 29

EVALUACIÓN.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
La institución no posee control del tiempo de espera en las correcciones realizadas al programa BI.	Normativa	Verificación continua del programa BI a fin de ayudar a los estudiantes a terminar esos tópicos a tiempo para su evaluación y continuar con las clases adicionales.
Muchas docentes manejan un registro de evaluaciones manual, y posteriormente lo cargan al sistema lo que genera reprocesos y demoras.	Proceso Personas Software	Motivar al personal docente a la carga a tiempo de notas de evaluación en el sistema. Potenciar la herramienta para una actualización óptima.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Promoción.-

El proceso de promoción, es aquel que regula que las alumnas de la institución, una vez obtenido el puntaje requerido, puedan acceder a un nivel superior.

En este proceso, se regulariza las alumnas que no han alcanzado el puntaje requerido, mediante la negación de la promoción al siguiente nivel o si es decisión de la junta directiva, la evaluación de conocimientos adicional.

En caso de que la alumna tenga sanciones por conducta, se evaluará el condicionamiento de la misma al cupo para el siguiente período lectivo, de esta manera la alumna estará en la obligación de mejorar su rendimiento académico y conducta.

En el caso de que una alumna sea promovida después de una evaluación adicional, se regulariza su promoción de igual manera con la firma de un compromiso o condición académica.

Cuadro 30

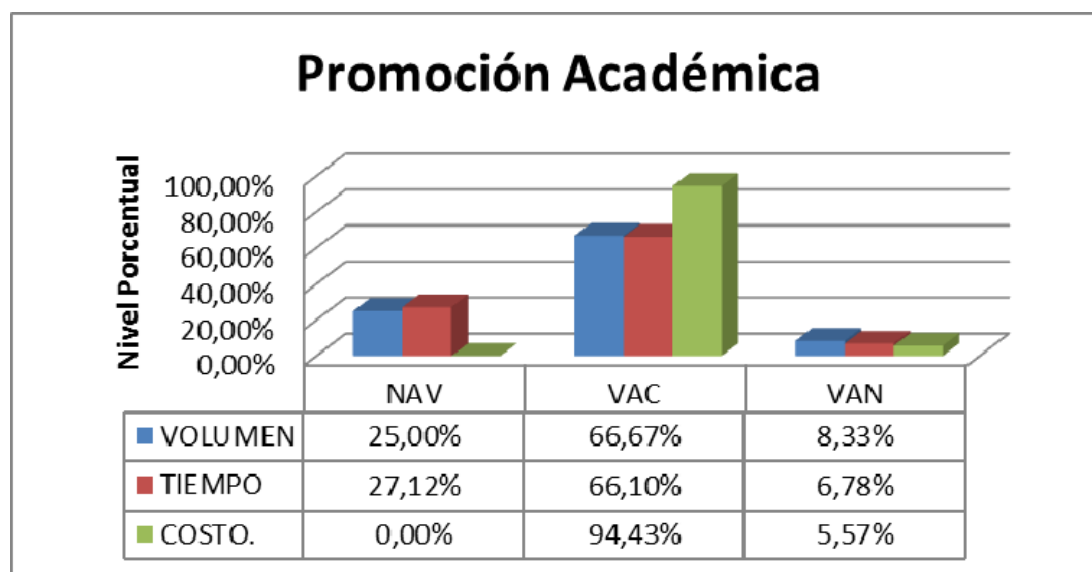
Análisis de valor agregado: Promoción

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	0,36 horas / mes	0,00 \$
VAC	8,00	0,88 horas / mes	9,09 \$
VAN	1,00	0,09 horas / mes	0,54 \$
Total general	12,00	1,33 horas / mes	9,63 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 31



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso, cuenta con un diseño adecuado, las actividades de valor agregado al cliente consumen la mayor parte del tiempo y los recursos para la ejecución del proceso.

Estas actividades son entre otras, la programación de evaluaciones adicionales, análisis de las alumnas y notificación a los padres de familia de los resultados obtenidos.

Cuadro 31

PROMOCIÓN ACADÉMICA.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No es gestionado con la información necesaria para un análisis integral.	Proceso	Integración de los procesos con actividades similares de otros, que lo alimenten para un adecuado control.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos Misionales: GESTIÓN DE CONVIVENCIA

Orientación Escolar.-

Este proceso, mantiene la institución educativa en tiempos específicos del año lectivo, es decir no es constate ni repetitivo, el proceso está diseñado en dos partes, la primera que corresponde a la evaluación psicológica de las alumnas parte inicial del año lectivo, en el cual se verifica el comportamiento grupal y el individual.

Dentro del proceso de orientación escolar, se da tratamiento, de acuerdo a los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas, verificando las diferentes necesidades grupales e individuales.

Adicionalmente se puede hacer un seguimiento más profundo a la alumna, ya sea por petición de la tutora o dirigente, o por los padres de familia o representantes, el

objetivo principal es dar a las alumnas una educación integral de acuerdo a sus necesidades. Este proceso es llevado a cabo por el personal competente y capacitado de la Institución, el análisis de valor agregado del mismo se presenta a continuación:

Cuadro 32

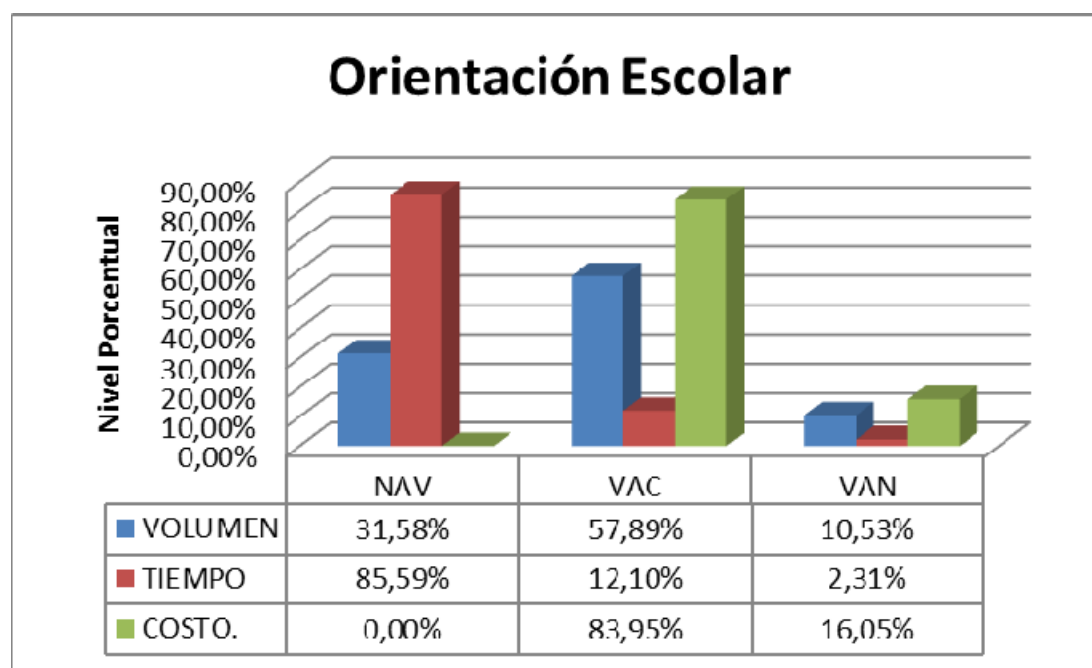
Análisis de valor agregado: Orientación Escolar

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	6.00	30.06 horas / mes	0.00 \$
VAC	11.00	4.25 horas / mes	22.98 \$
VAN	2.00	0.81 horas / mes	4.39 \$
Total general	19.00	35.13 horas / mes	27.37 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 32



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Dentro de este proceso las actividades que no agregan valor, corresponde principalmente a las MUDAS por tiempos de espera, esto se debe principalmente a

que no existe una normativa que especifique los tiempos mínimos y máximos en la presentación de un informe, de igual manera, depende de los resultados obtenidos para verificar las actividades a realizar. De igual manera se puede identificar que las actividades que agregan valor al cliente consumen la mayor parte del costo el cual está compuesto, de los sueldos y salarios del personal del departamento.

Cuadro 33

ORIENTACIÓN ESCOLAR		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso no está diseñado, para ayudar y dar una orientación a los estudiantes más allá del nivel académico y psicológico o problemas de aprendizaje que pueda tener una alumna.	Proceso	Se puede generar un servicio adicional de ayuda familiar, a fin de brindar una educación integral y ayuda a la comunidad.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Convivencia y Participación.-

La Institución Educativa Colegio Los Pinos mantiene un programa de convivencia y participación social en la comunidad, es decir dentro de la formación integral de las alumnas se encuentra el desarrollo e implementación de valores, a favor de la sociedad y el desarrollo de actividades que ayuden a mejorar la calidad de vida de comunidades.

Este proceso, lo realizan únicamente alumnas de un nivel específico y corresponde a un requisito previo a su culminación de educación secundaria.

De igual manera, se realizan actividades de convivencia, tanto a nivel de personal docente, administrativo y el alumnado; con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales y grupales, así como también las espirituales.

Estas actividades se encuentran desarrolladas, bajo un marco común de ejecución, es decir los encargados y responsables son los mismos y los resultados son el crecimiento personal, profesional y espiritual de los participantes.

Cuadro 34

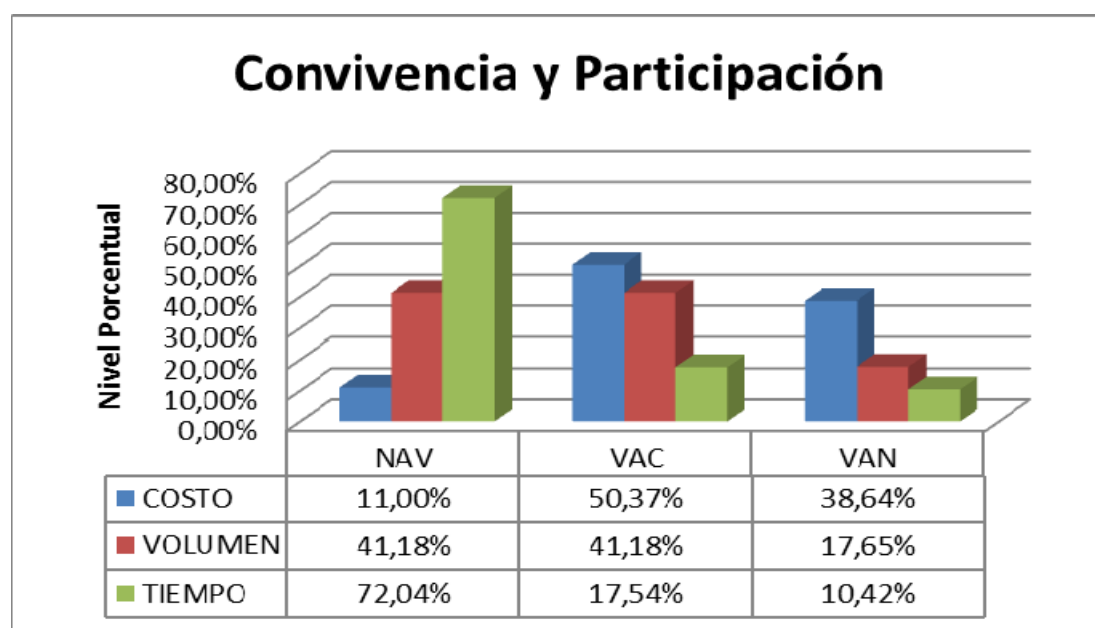
Análisis de valor agregado: Convivencia y Participación

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	14.00	14.52 horas / mes	6.88 \$
VAC	14.00	3.53 horas / mes	31.53 \$
VAN	6.00	2.10 horas / mes	24.18 \$
Total general	34.00	20.15 horas / mes	62.59 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 33



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar en el gráfico, el 41.18% de las actividades realizadas dentro del proceso de convivencia y participación no agregan valor al negocio, esto principalmente corresponde a los tiempos de espera o MUDAS, tales como las demoras, o el transporte. En términos de costo el proceso mantiene sus costos entre las actividades de valor agregado al cliente y las que representan el valor agregado al negocio, este costo es el valor de las remuneraciones promedio de los ejecutores de las actividades.

Cuadro 35

CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No existe un cronograma aprobado de los tópicos a realizarse en cada convivencia, únicamente se posee el cronograma de fechas. Los temas y orden de ejecución pasan por un proceso de aprobación que tiene tiempos de espera o MUDAS que no se encuentran regulados.	Proceso	Incluir estos detalles en el PEA de la institución a fin de disminuir los tiempos de espera y reprocesos.
La difusión de los resultados del proceso es limitado, lo que no permite la socialización de los eventos a la comunidad.	Proceso	Incluir en el proceso mejorado actividades que mantengan información actualizada de los resultados obtenidos.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Inspección Disciplinaria.-

El proceso de inspección corresponde a la autorización y revisión de permisos solicitudes, legalización de ausencias y revisión de sanciones disciplinarias.

El departamento de inspección, realiza la autorización, de permisos, tanto para alumnas así como también para el personal docente de cada área, en ambos casos estos permisos deben contar con una autorización respectiva; los padres de familia deben expresar su conocimiento y consentimiento respecto a las solicitudes presentadas en inspección. En el caso del personal docente se debe tener una autorización de la máxima potestad, como son el caso de las rectoras.

Una vez autorizados los permisos, se registran en el file de cada persona o alumna, a fin de mantener un registro actualizado.

De igual manera las observaciones o faltas disciplinarias registradas por los docentes, son enviadas a la inspección para su procesamiento.

Cuadro 36

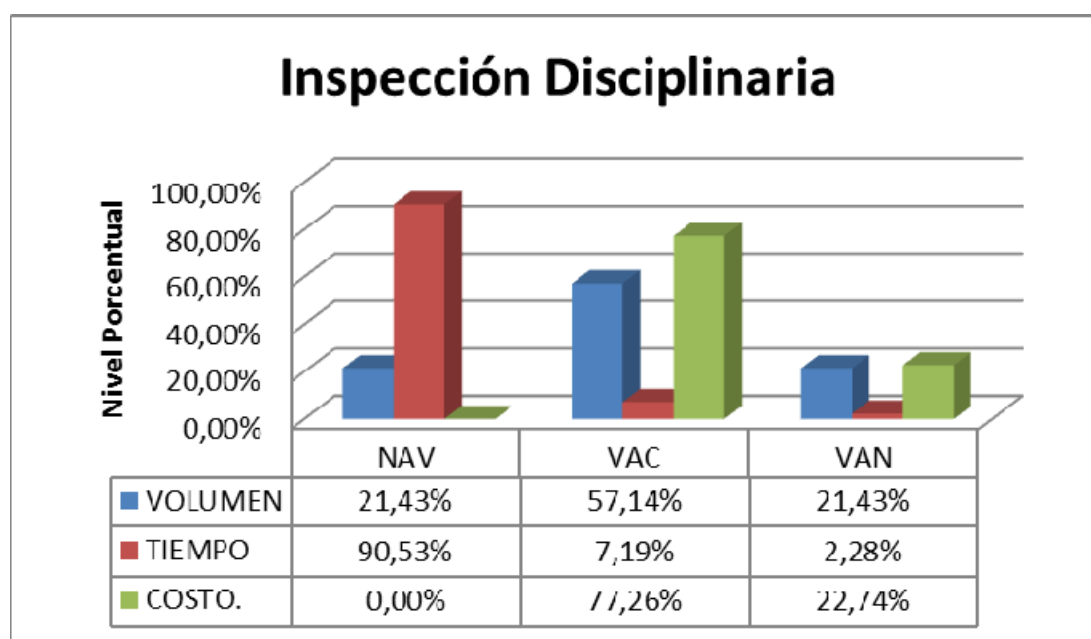
Análisis de valor agregado: Inspección Disciplinaria

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3.00	167.78 horas / mes	0.00 \$
VAC	7.00	12.22 horas / mes	72.57 \$
VAN	4.00	5.33 horas / mes	29.90 \$
Total general	14.00	185.33 horas / mes	102.47 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 34



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Se ha podido verificar que un 21.43% de las actividades del proceso, corresponden a MUDAS, demoras que consumen el 90.53% del tiempo, no se presentan reprocesos que puedan incurrir en costos adicionales, sin embargo el tiempo global del proceso depende directamente de las MUDAS.

A pesar que no existen reprocesos, que generen costos adicionales; los costos del proceso se encuentran en las actividades operativas que transforman elementos como la revisión y análisis de solicitudes llevadas a cabo por los responsables del proceso.

Cuadro 37

INSPECCIÓN DISCIPLINARIA		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Muchos de los permisos no son autorizados el momento que ocurren, de acuerdo a la urgencia del caso, se puede tener una autorización posterior.	Normativa	Mejoramiento del proceso, a fin de hacerlo más flexible a las urgencias presentadas, y sobre todo para que no existan desviaciones y pueda ser medido adecuadamente.
Debido al punto anterior, el proceso normal contempla demoras por la regularización del mismo o reprocesos en caso de no tener los formularios.	Proceso	
La mayor parte de los registros son realizados manualmente para posteriormente hacer un informe.	Documentos	Motivar al personal a fin de manejar las herramientas en línea realizando una repotenciación de las mismas.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos Misionales: INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN

Información y comunicación.-

La institución Colegio Los Pinos, posee una política de información y comunicación interna y externa. Para la comunicación interna es utilizado el correo institucional y menos formal reuniones personales. En el caso de la comunicación externa, se posee la página web de la institución, en la cual se actualiza la información periódicamente de acuerdo a los cambios y mejoras institucionales, a través de la página web de igual manera los padres de familia y representantes de las alumnas pueden obtener información de las notas de las alumnas, puesto que es política de la institución que todas las evaluaciones sean actualizadas en el portal web.

El acceso a esta información lo tienen únicamente los padres de familia y representantes que han validado sus datos con anterioridad y poseen las claves correspondientes.

Toda la información actualizada, tanto en los portales web de la institución como los informativos presentados en las instalaciones del Colegio Los Pinos, han sido cuidadosamente verificados y aprobados.

De igual manera es utilizado el correo institucional para comunicaciones con los padres de familia en casos que sea necesario.

Cuadro 38

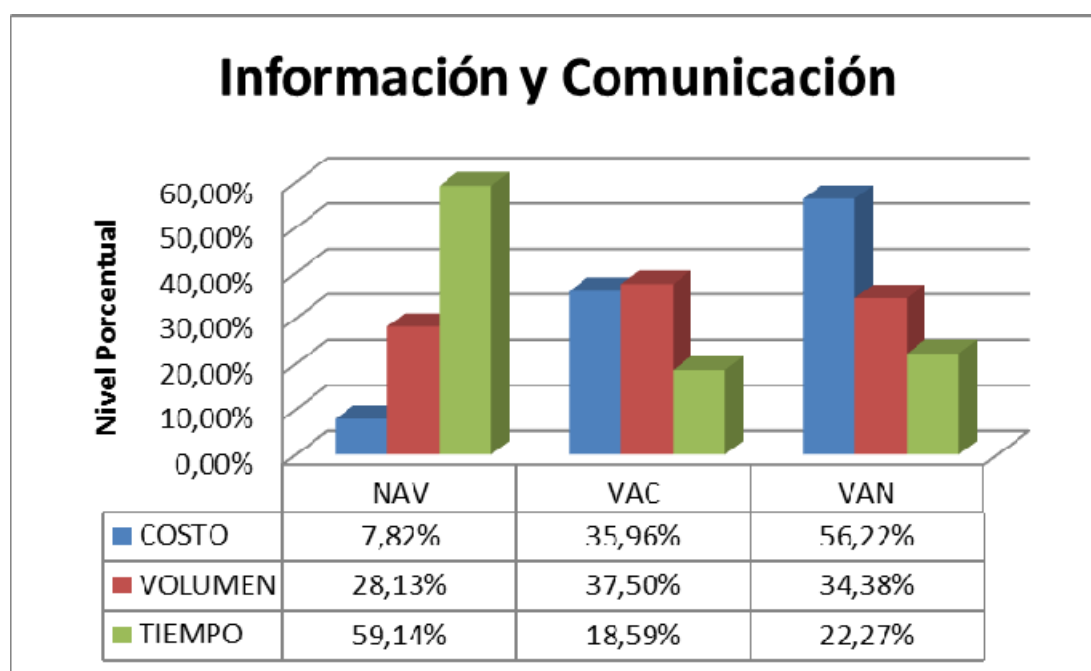
Análisis de valor agregado: Información y Comunicación

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9.00	16.04 horas / mes	7.51 \$
VAC	12.00	5.04 horas / mes	34.53 \$
VAN	11.00	6.04 horas / mes	53.99 \$
Total general	32.00	27.13 horas / mes	96.03 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 35



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso de información y comunicación, se caracteriza por el envío de datos seguros y confiables a las futuras fuentes, para el cliente final, sin embargo en la consecución de estos objetivos se incurren en actividades que no agregan al valor al proceso, tales como son los tiempos de espera, MUDAS en espera de aprobaciones o revisiones del producto a entregar.

La comunicación e información adecuada que es transmitida a los clientes, posee un minucioso proceso de revisión y aprobación, dentro de las actividades que agregan valor al negocio se encuentran aquellas que analizan, la información a ser actualizada, revisan, y aprueban la misma, de esta manera un alto índice del costo se encuentra concentrado en estas actividades.

Cuadro 39

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Los encargados de actualización de información en página web, deben esperar las autorizaciones de la publicación de las autoridades.	Proceso	Aprobación de información a ser actualizada a través de herramientas electrónicas.
No existe una política de actualización ni tiempos promedio aceptados	Normativa	Mejoramiento del proceso y establecimiento de políticas.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos de Apoyo: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El análisis de valor agregado de estos procesos se detalla en el anexo 4.

Contratación.-

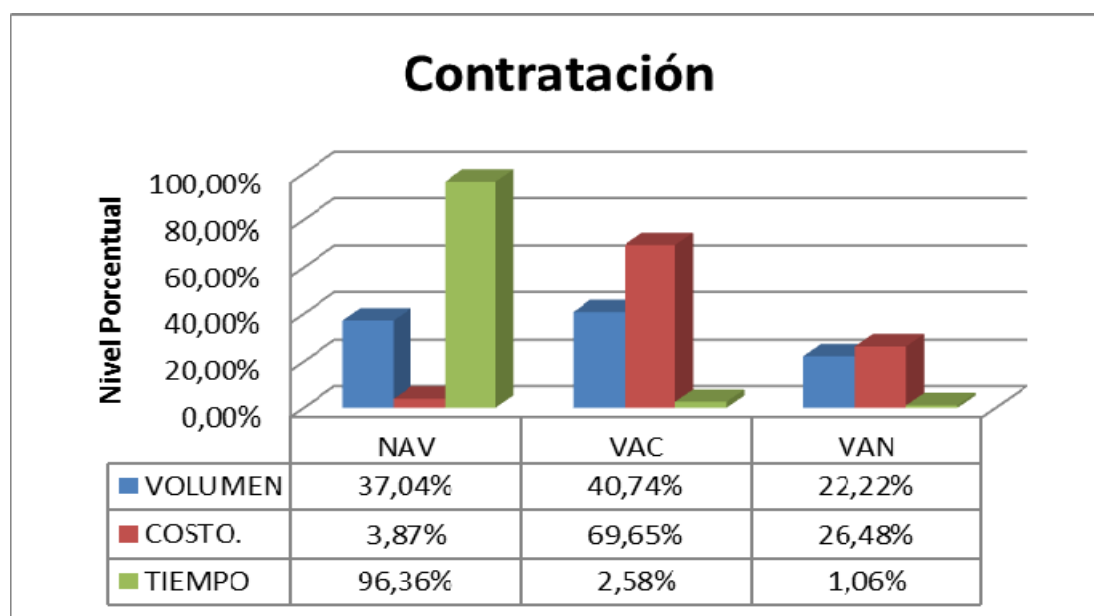
La Institución Colegio Los Pinos, para llevar a cabo su proceso de contratación de personal, posee actividades definidas sin embargo, de lo que se pudo verificar en el levantamiento y revisión no existe un proceso definido, ni actividades que en todos los casos se lleven de la misma manera, se ha podido identificar que aunque los actores no sean los mismos, las actividades principales corresponden a la identificación de la necesidad de personal, recepción de carpetas, selección e inducción de manera general.

Cuadro 40**Análisis de valor agregado: Contratación.**

Análisis de valor agregado.	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10.00	46.39 horas / mes	0.62 \$
VAC	11.00	1.24 horas / mes	11.22 \$
VAN	6.00	0.51 horas / mes	4.27 \$
Total general	27.00	48.14 horas / mes	16.12 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 36

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Debido a que el proceso no cuenta con una definición específica, las actividades que no agregan valor, son de un 37.04%, las mismas representan casi el total del tiempo invertido en el proceso. Dentro de los objetivos de la institución, se encuentra el contar con personal docente y administrativo altamente calificado, razón por la cual al realizar el proceso de selección del personal, la mayor cantidad del costo del proceso corresponde a la ejecución los responsables de estas actividades que agregan valor al cliente.

Cuadro 41

CONTRATACIÓN		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No existe un proceso definido para la selección del personal, el mismo se ha generalizado a actividades que no necesariamente van en ese orden.	Proceso	Mejoramiento del proceso actual, definiendo responsables, actividades específicas entradas y salidas con la respectiva revisión.
Muchas de las personas seleccionadas no pasan por el proceso y la debida evaluación.	Proceso	Elaboración de la normativa que regule el procedimiento.
La institución no posee un proceso de inducción, el mismo es generado por el personal que no es necesariamente de la misma área.	Proceso	Creación del proceso de inducción del personal de acuerdo a las necesidades de la Institución.
No se cuenta con indicadores de rotación de personal o seguimiento de los empleados que han ingresado.	Proceso	Integración de todos los indicadores y elementos del proceso a fin de construir un escenario completo de toda la revisión de nómina.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Nómina.-

Este proceso corresponde a la revisión, actualización, registro y control, de la nómina del personal, la institución, ha definido sus actividades a fin de verificar y obtener un registro íntegro y oportuno del personal, es decir dentro de este proceso, se realiza el rol de pagos, el mismo que cuenta con una revisión cuidadosa, de todas las entradas y salidas del personal, gastos mensuales que sean necesarios descontar, regularización de los ingresos de nuevo personal, tanto con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) así como también con el Ministerio de Trabajo, de igual manera se mantiene de manera general un proceso de liquidación del personal dependiendo de

los diferentes casos. Para cada registro el Colegio Los Pinos, cuenta con registros actualizados del personal que son tomados como reporte y soporte para los diferentes cálculos o variables.

Cuadro 42

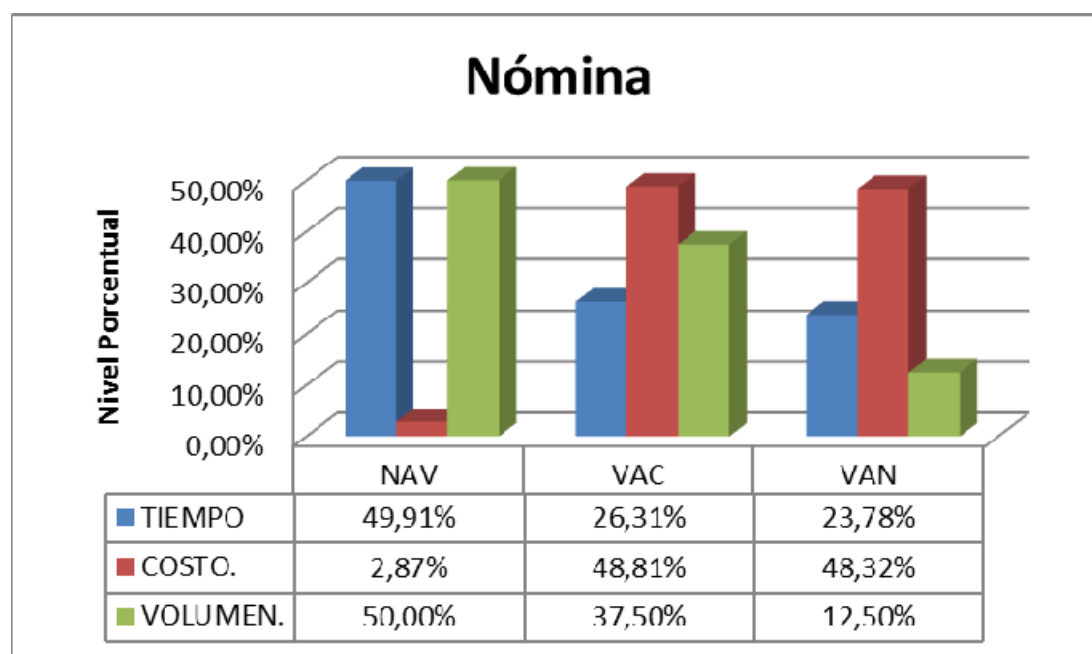
Análisis de valor agregado: Nómina.

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	20.00	23.62 horas / mes	3.92 \$
VAC	15.00	12.45 horas / mes	66.70 \$
VAN	5.00	11.25 horas / mes	66.04 \$
Total general	40.00	47.32 horas / mes	136.66 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 37



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso de nómina se encuentra enmarcado en varias tareas que se tornan burocráticas, el 49.91% del tiempo total del proceso, está relacionado con demoras y

tiempos de espera y en una menor cantidad en reprocesos, en este caso la mitad de actividades del proceso, no agregan valor.

A fin de mantener un servicio de calidad al cliente interno, la institución ha incluido actividades que agregan valor el negocio, es decir, medidas de control que mitiguen los riesgos de omisión o equivocación al momento de realizar las actividades, estos controles se encuentran asociados directamente a una revisión y aprobación razón por la cual los elementos del costo se encuentran distribuidos entre los actores operacionales y las revisiones y aprobaciones.

Cuadro 43

NÓMINA		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
La nómina debe ser revisada mensualmente por la gerencia, sin embargo el tiempo de espera es alto versus el tiempo utilizado para la revisión.	Proceso	Creación de políticas de procesos que normen los tiempos y las actividades a ser realizadas.
Los reprocesos existentes corresponden a correcciones a ser realizadas debido cambios en los cálculos o elementos.	Proceso	
Muchos de los reportes son realizados de manera manual, su utilización futura, depende de los registros manuales.	Software	Potenciar las herramientas informáticas a fin de minimizar los reportes realizados manualmente y obtener reportes confiables y seguros de los registros sistemáticos que posee la institución. Tales como las entradas y salidas del personal.
No se ha potenciado las herramientas informáticas para el desarrollo de reportes.	Software	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos de Apoyo: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**Adquisiciones.-**

El proceso de adquisiciones o compras en la institución, se encuentra asociado, al control presupuestario. Dentro de este proceso, se realiza la revisión, selección y aprobación de proveedores y compras dependiendo de las necesidades de la institución.

Debido a que se cuenta con un servicio de catering, que es operado por las alumnas de la modalidad vespertina a manera de prácticas pre-profesionales, la institución ha considerado importante, potenciar las actividades que van entorno a este proceso, a fin de mantener un portafolio de proveedores, calificado, el proceso inicia con la identificación de la necesidad y culmina con la recepción de la compra del bien o servicio.

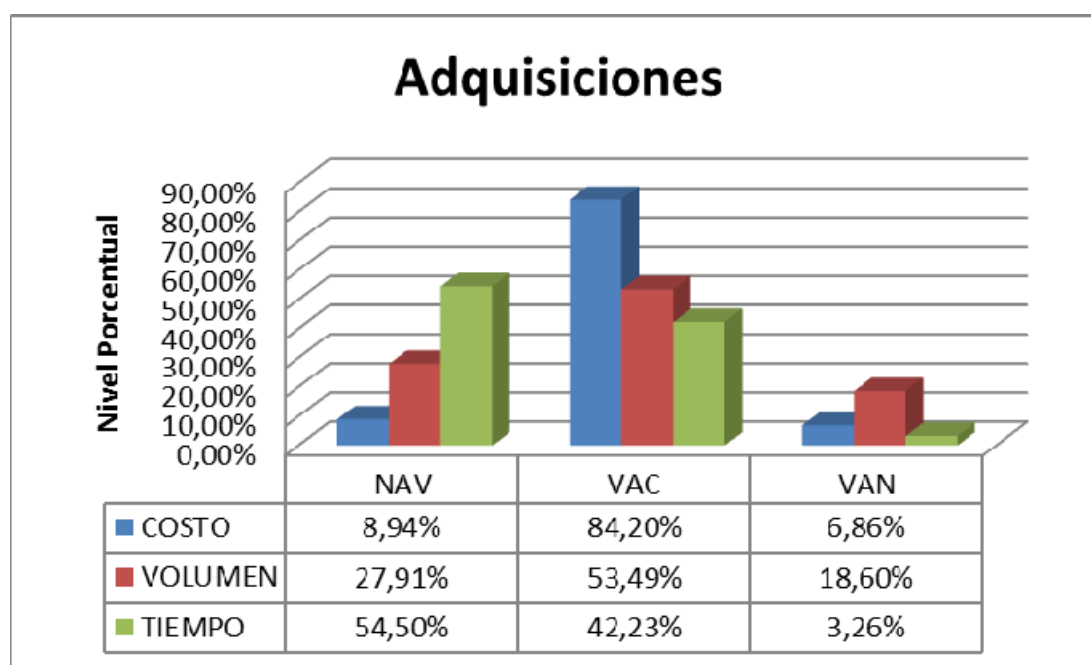
Las adquisiciones de materiales correspondientes al área de sistemas, se encuentra operando por el personal correspondiente al área, a pesar de tratarse del mismo objetivo, se han desconcentrado el proceso en dos áreas a fin de mantener un mejor control de la calidad en los equipos y suministros adquiridos.

Cuadro 44**Análisis de valor agregado: Adquisiciones**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	12.00	67.59 horas / mes	33.51 \$
VAC	23.00	52.37 horas / mes	315.58 \$
VAN	8.00	4.05 horas / mes	25.71 \$
Total general	43.00	124.00 horas / mes	374.80 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 38

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Este proceso, se encuentra diseñado para satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como externo; al adquirir un producto o un servicio de calidad, se beneficia la institución en casos como el ahorro de gastos futuros o innecesarios, y al mismo tiempo se beneficia el cliente externo, puesto que se brinda un servicio de calidad, con herramientas y materiales previamente verificados. Tomando en cuenta estas consideraciones el 84.20% del costo total del proceso se encuentra en el personal que

realiza estas actividades; existen MUDAS en el proceso, que muchas veces no dependen de la ejecución del personal, y dependen de la realización de actividades del proveedor.

Cuadro 45

ADQUISICIONES.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso se encuentra desconcentrado en dos áreas distintas, lo que genera que muchas actividades sean llevadas a cabo sin control.	Proceso	Definición de un proceso mejorado en el que se determinen las actividades necesarias para obtener un producto / servicio de calidad.
No existe una política definida de los actores que intervienen en el proceso de compras, muchas ocasiones se desarrolla mediante subjetividades.	Normativa	
Existen políticas de aprobación de proveedores, mas no existe un documento aprobado final.	Documento	Propuesta de elaboración de manual de aprobación y calificación de proveedores.
El área de adquisiciones no mantiene un kárdex o reporte del sistema de las compras, muchas de ellas son realizadas manualmente, no hay normativa ni control.	Proceso Normativa	Establecimiento de políticas de control interno, para la mitigación de riesgos de omisión o fraude.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gestión de operaciones y logística.-

La Institución Colegio Los Pinos, mantiene un proceso general para aquellos eventos en los cuales se requiera de una organización adicional, tales como es el caso de Eucaristías, casas abiertas, salidas de campo, reserva de salas, entre otros.

Estas actividades han sido enmarcadas de manera general en la gestión de operaciones y logística, la responsabilidad de la coordinación y organización se centra en la gestión de las coordinadoras académicas y la autorización y aprobación final de las rectoras.

Estos eventos, no poseen un proceso específico, sin embargo poseen actividades generales que son utilizadas para llevar a cabo las solicitudes.

Cuadro 46

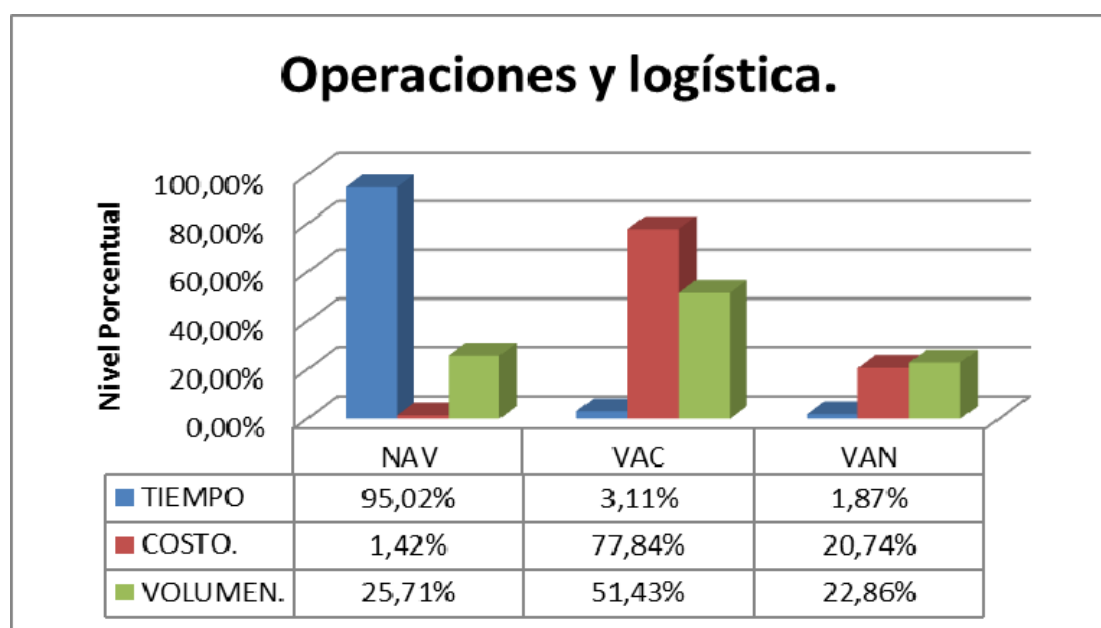
Análisis de valor agregado: Gestión de operaciones y logística

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9.00	364.01 horas / mes	1.29 \$
VAC	18.00	11.93 horas / mes	70.56 \$
VAN	8.00	7.17 horas / mes	18.80 \$
Total general	35.00	383.10 horas / mes	90.65 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 39



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El 95,02% de las actividades que no agregan valor, corresponden a tiempos de espera principalmente, cuando la continuidad del proceso depende de algún tipo de compra para su desarrollo, lo cual hace que el tiempo de espera dependa de la eficiencia de dicho proceso, estas esperas y las correspondientes a la aprobación de cronogramas o solicitudes hacen que existan actividades que no agregan valor a la Institución. El 77,84% del costo del proceso, se ve enfocado a actividades que agregan valor al cliente, esto corresponde a que la elaboración de los programas, son de carácter semanal, lo cual ocasiona que dichos programas deban someterse a revisión y aprobación por parte de las autoridades.

Cuadro 47

GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA.		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Al no poseer un proceso definido, no existe información de tiempos estándar de espera de aprobaciones o revisiones que le den continuidad al proceso.	Proceso	Definición de un proceso o procesos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, dentro del cual se verifiquen políticas, herramientas a ser utilizadas. De ser necesario se crearán varios procesos a fin de documentar de mejor manera la consecución de actividades.
Muchas de las actividades no están normadas o son obligatorias, dependiendo los casos lo que hace que se incurra en ciertos casos y en otros no.	Normativa	
Existen muchos procedimientos que no son similares en naturaleza y son manejados bajo el mismo esquema.	Proceso	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Administración de Bibliotecas:

Este proceso corresponde principalmente al mantenimiento y administración de los recursos que posee la institución dentro de sus bibliotecas y documentos del personal (publicaciones, ensayos, investigaciones, etc.).

El proceso cuenta con la organización de la información, su administración y control a través de un sistema, adicionalmente, se manejan los préstamos al personal docente, administrativo y a las alumnas; dentro de este proceso se verifican las condiciones de los ejemplares previo el préstamo así como al momento de la recepción o retorno cumpliendo normas y parámetros establecidos.

En varios casos, documentos han tenido que ser digitalizados para maximizar su difusión, este proceso contempla las actividades que deben ser llevadas a cabo para conseguir dicho objetivo.

Cuadro 48

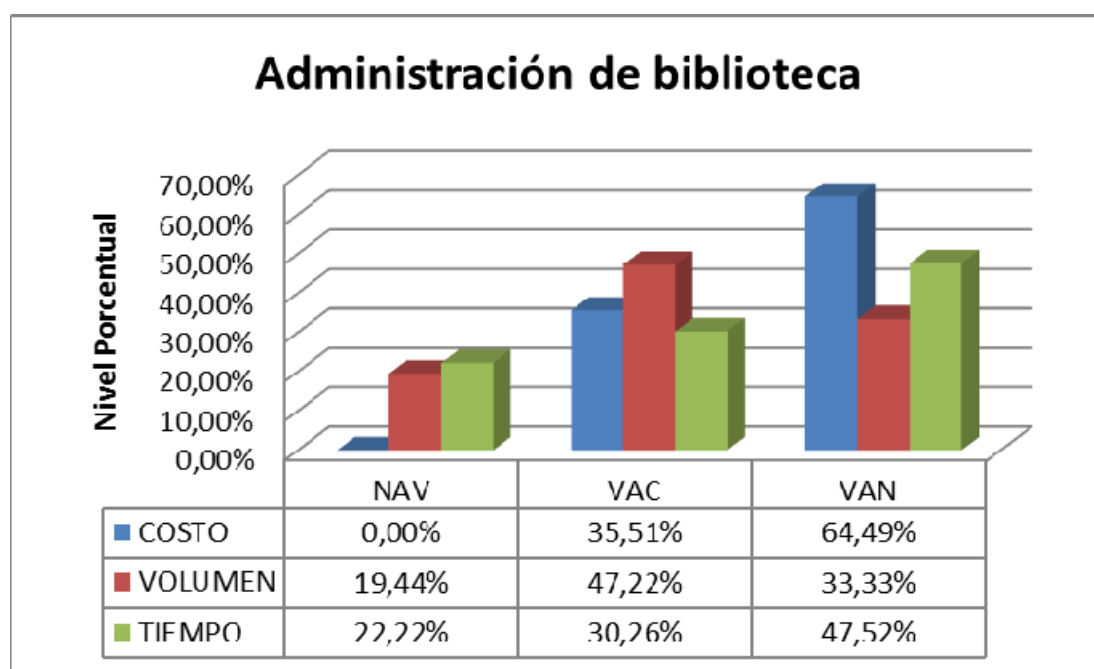
Análisis de valor agregado: Administración de bibliotecas

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	1,55 horas / mes	0,00 \$
VAC	17,00	2,11 horas / mes	8,97 \$
VAN	12,00	3,32 horas / mes	16,30 \$
Total general	36,00	6,98 horas / mes	25,27 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 40



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El adecuado registro de los ejemplares, su codificación y adecuada clasificación, facilitan al cliente la consulta y desarrollo de investigación, estas actividades agregan valor al cliente puesto que satisfacen sus necesidades, y en el proceso actual representan el 47.22% del volumen en un 30.26% del tiempo y un 35.51% del costo de recurso humano.

Dentro del proceso el análisis de valor agregado indica que existe un índice elevado de actividades que agregan valor al negocio, esto se debe a que las revisiones, tanto de disponibilidad, estado y devolución toman una mayor cantidad de tiempo, así como también los costos asignados a estas actividades se incrementan.

Cuadro 49

ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECA		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso no ha sido contemplado para incluir los documentos generados a través de la planificación estratégica, no se mantiene un control de los mismos, ni sus actores ni ejecutores.	Proceso	Desarrollar un proceso mejorado que incluya todos los documentos manejados por la institución bajo una misma metodología.
Al no tener un registro de los documentos de planificación estratégica y operativa, no se cuenta con la actualización del número de versiones y cambios realizados.	Documento Proceso Software	Reducción de recursos, incentivando a mantener un archivo digital de la información más relevante. Facultad de ciertas autoridades de aprobar los cambios realizados por los usuarios encargados en una herramienta en línea.
Mucha de la información que se encuentra en magnético no está disponible ni al alcance de todos los usuarios, si no es a través de biblioteca.	Software	Potenciar las herramientas tecnológicas a fin de crear un portal web de consulta de disponibilidad de ejemplares y reserva de los mismos como una opción adicional a lo tradicional.
No existe un manejo de consulta previa de la disponibilidad de ejemplares, es necesario realizar la consulta directa en la biblioteca.	Software Proceso	
Muchos de los libros de biblioteca, no han sido actualizados en varios períodos.	Infraestructura	Realizar inventarios periódicos de ejemplares en biblioteca, su utilidad, y su actualización constante. Si bien no se van a cambiar los ejemplares cada año, es importante saber cuáles van quedando descontinuados.
El proceso no se encuentra enfocado a desarrollar las destrezas o aptitudes de los usuarios, es únicamente un archivo.	Proceso Persona	Incentivar a la comunidad educativa a ser partícipes de la revisión de libros y documentos como principal fuente de consultas.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Administración de bares y comedores.-

La institución, mantiene un control regular y eficiente de las operaciones de su cocina y servicio de alimentación, esta alimentación es para el personal docente, administrativo y de servicios siempre y cuando estos estén de acuerdo con el valor a ser descontado del rol de pagos.

De igual manera el servicio es brindado a las alumnas, por un valor adicional cobrado en la pensión mensual, es importante mencionar que previo a la obtención de este servicio el padre de familia deberá regularizar su petición en la matrícula correspondiente.

La institución, cuenta con el personal competente para la administración y manejo de las cocinas y comedores, la modalidad vespertina de estudios ofrece las prácticas pre-profesionales de sus estudiantes, que realizan las labores correspondientes en las cocinas.

Cuadro 50

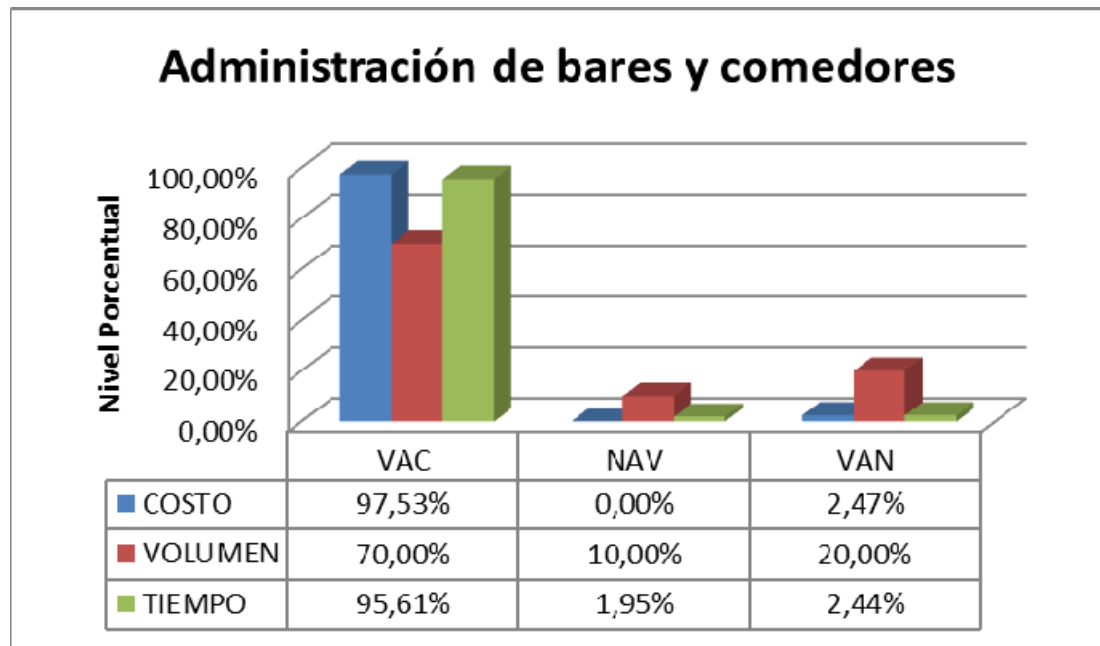
Análisis de valor agregado: Administración de bares y comedores

Análisis de valor agregado.	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	1,11 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	54,50 horas / mes	274,56 \$
VAN	2,00	1,39 horas / mes	6,94 \$
Total general	10,00	57,00 horas / mes	281,51 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 41



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

De acuerdo a los análisis realizados, y debido a las operaciones que realiza la institución, el valor de tiempo perdido en el proceso es mínimo. El proceso tiene un total del 70.00% de actividades que agregan valor al cliente, es decir las actividades que transforman la materia prima en productos terminados, tanto en tiempo, costo como volumen son las principales en este proceso.

Cuadro 51

ADMINISTRACIÓN DE BARES Y COMEDORES		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso es manejado por el área de administración de bares, no existe una revisión por un especialista en nutrición, para brindar una dieta balanceada a los usuarios del servicio.	Proceso	Mejoramiento del proceso, incluyendo una planificación de la dieta, previa la adquisición de materiales, suministros y preparación, llevado a cabo en conjunto con el área de salud de la institución

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos de Apoyo: GESTIÓN FINANCIERA**Gestión de Presupuesto.-**

Como toda institución, con manejo financiero, el Colegio Los Pinos, mantiene una política de control y manejo de sus gastos, para lo cual han establecido actividades que plantean la consecución de este objetivo. Dentro de la gestión de presupuesto, se encuentra la elaboración del presupuesto anual y el presupuesto del año lectivo, cabe recalcar que la institución posee actividades que van en un período lectivo, sin embargo de acuerdo a la constitución y leyes ecuatorianas, sus estados financieros y demás información contable debe ser presentada en un año calendario.

La gestión presupuestaria, analiza el presupuesto anual, del año anterior y su variación de acuerdo a las cifras reales, de esta manera se puede verificar la tendencia que posee la institución. En base a este análisis y a las cifras obtenidas de los recursos reales que posee la institución, se realiza el presupuesto, el mismo que cuenta con las revisiones y aprobaciones del concejo directivo.

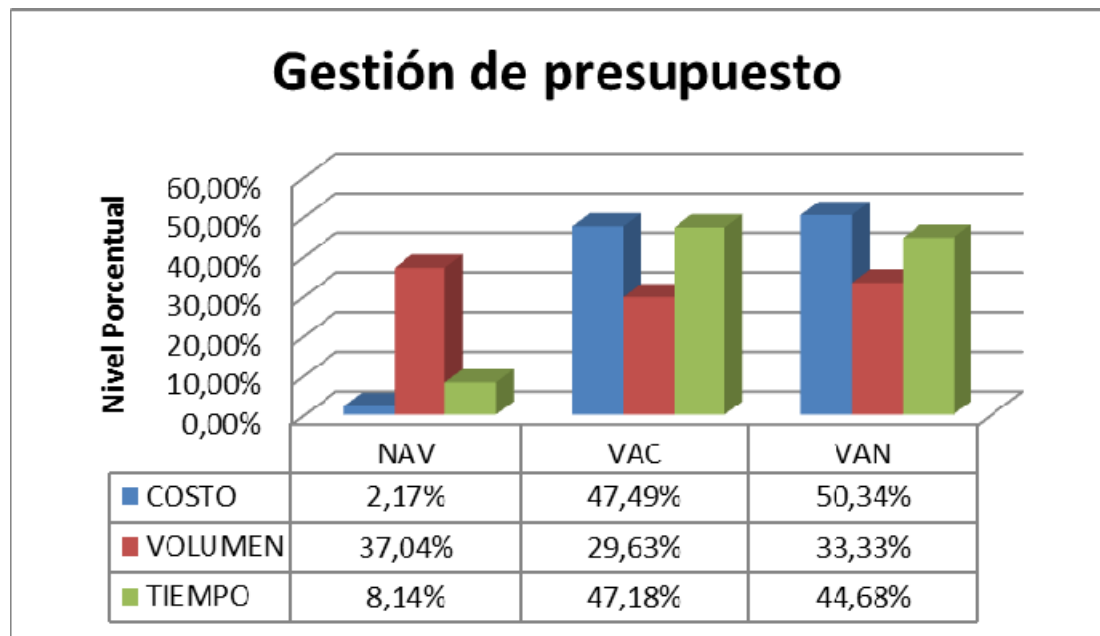
Dentro de este proceso hemos podido identificar que el usuario o cliente final, viene a ser el personal de la institución, puesto que el adecuado manejo contable, se vería reflejado en futuros beneficios.

Cuadro 52**Análisis de valor agregado: Gestión de presupuesto**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	0.34 horas / mes	0,68 \$
VAC	8,00	1.97 horas / mes	14,79 \$
VAN	9,00	1.87 horas / mes	15,68 \$
Total general	27,00	4,18 horas / mes	31,15 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 42

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso se encuentra diseñado para agregar valor al cliente interno, el 29.63% de las actividades se encuentran enfocadas a llevar a cabo el presupuesto anual, su revisión y avance periódico; el tiempo invertido en estas actividades supera la mitad del total invertido así como también el costo del proceso.

Una parte importante del costo del proceso, corresponde a actividades que agregan valor al negocio, esto se debe principalmente a que el personal que lleva a cabo las

actividades de revisión y aprobación posee un rango superior en la institución y su remuneración es más alta.

Cuadro 53

GESTIÓN DE PRESUPUESTO		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Las actividades que agregan valor al negocio, en muchas ocasiones se tornan burocráticos.	Proceso	Mejora de procesos y elaboración de políticas específicas para la gestión.
El tiempo invertido en actividades que no agregan valor no han sido normadas.	Normativa	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gestión Contable:

Todas las actividades comerciales de la institución, pasan por el proceso de registro contable, en este proceso se organiza de manera sistemática las transacciones para posteriormente ser registradas en el sistema, de acuerdo a las normativas y legislaciones vigentes, el Colegio Los Pinos, trabaja bajo Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), en este proceso se distinguen los principales procedimientos de registro de ingresos y desembolsos de efectivo, compras, registro de ventas o ingresos, impuestos, estimaciones, etc.

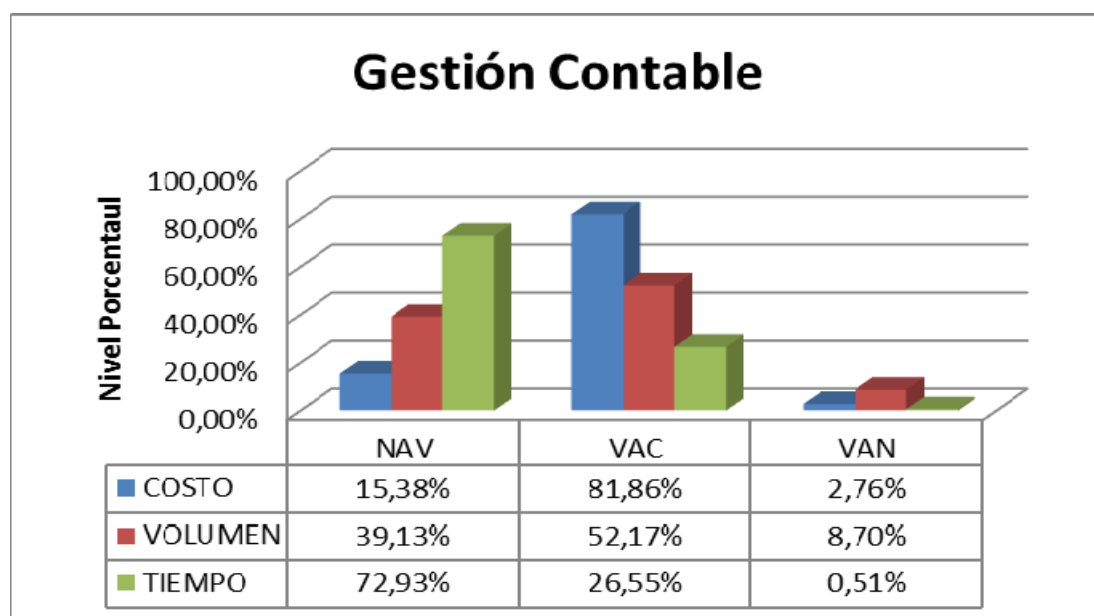
Todos estos procedimientos han sido agrupados en actividades macro que van desde la identificación de la transacción, hasta la emisión de los Estados Financieros mensuales.

Cuadro 54**Análisis de valor agregado: Gestión contable**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	177,17 horas / mes	69,74 \$
VAC	12,00	64,49 horas / mes	371,18 \$
VAN	2,00	1,25 horas / mes	12,50 \$
Total general	23,00	242,91 horas / mes	453,42 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 43

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La gestión contable del colegio los Pinos, posee MUDAS en su proceso o demoras, que corresponden a los tiempos de espera, entre una actividad y otra; los principales reprocesos se deben a las correcciones realizadas tras una revisión, en términos de costo el 81.86% del total del mismo se encuentra en actividades que agregan valor al cliente, lo cual significa que este proceso es manejado a fin de que la mayor parte de sus actividades y costo de recursos humanos sea invertido en la consecución de objetivos para satisfacer al cliente interno.

Cuadro 55

GESTIÓN CONTABLE		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Los tiempos de espera y reprocesos son constantes, debido a que no existen revisiones oportunas.	Proceso	Establecimiento de políticas y estudio de tiempos estándar.
No existe un control oportuno de las actividades por parte de la gerencia, se verifica únicamente los productos finales.	Proceso	Mejoramiento del proceso.
Muchas de las actividades no mitigan los riesgos asociados a las diferentes cuentas y su naturaleza.	Proceso	Análisis económico financiero y de procesos de las actividades realizadas.
La Institución no maneja Normas Internacionales de Información Financiera, lo cual genera un Estado Financiero irreal de acuerdo a la tendencia mundial.	Normativa	Actualización de la información financiera y de las políticas contables hacia una tendencia global.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Pagos.-

El proceso de pagos, corresponde principalmente a la operación de los desembolsos, en este se verifica la oportunidad y legalidad de los gastos que posee la institución.

Se cuenta con una caja chica que es utilizada para los gastos urgentes de la institución, se mantiene un custodio de la misma y al final del día se realiza el cuadre de caja, junto con los registros contables (proceso de gestión contable). El proceso de pagos, se encuentra ligado directamente al de adquisiciones, puesto que este

último es el insumo de información para el pago a proveedores. Dentro de este proceso se cuenta con diferentes etapas y actores o revisiones.

Cuadro 56

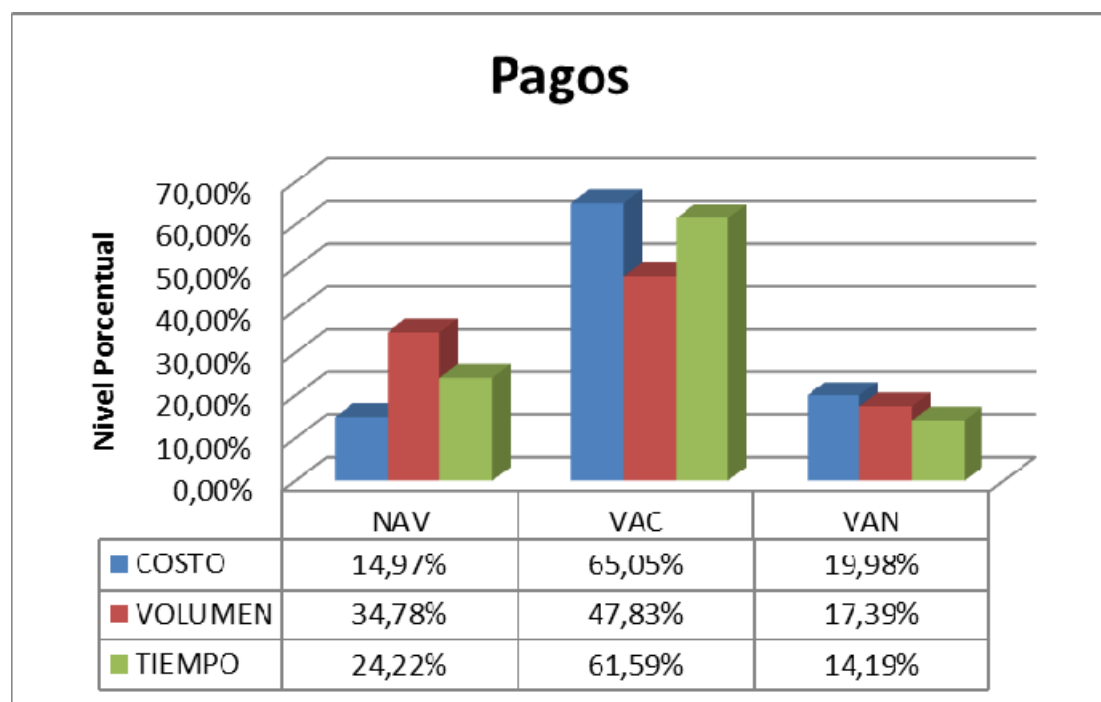
Análisis de valor agregado: Pagos

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	8,00	3,89 horas / mes	10,85 \$
VAC	11,00	9,89 horas / mes	47,15 \$
VAN	4,00	2,28 horas / mes	14,48 \$
Total general	23,00	16,06 horas / mes	72,48 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 44



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Las actividades que agregan valor al cliente se encuentran enfocadas a satisfacer necesidades tanto de clientes internos como externos, en el caso de los clientes externos, se trata de proveedores a los cuales se les realiza de manera puntual sus

pagos, el 61.59% del tiempo es invertido en estas actividades, lo que le representa un costo global del proceso a la institución del 65.05%.

Cuadro 57

PAGOS		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
Existen reprocesos por documentación no adecuada.	Documento	Coordinación efectiva con los procesos que alimentan a Tesorería para evitar reprocesos.
No existe un documento formal en el que se especifique los responsables y frecuencias en las cuales se van a hacer las pruebas de control interno.	Documento Proceso	Mejoramiento del proceso y la política procedimental y contable.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Cobranzas.-

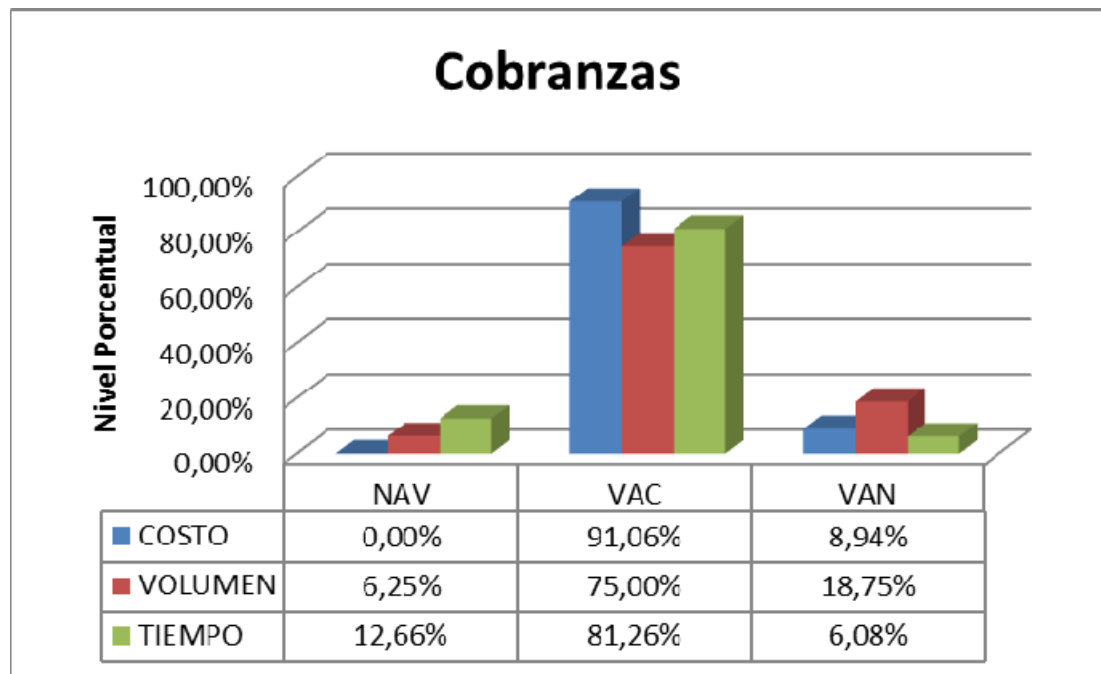
El proceso de cobranzas de la institución, corresponde a dos modalidades, cobros en efectivo y acreditaciones a las cuentas bancarias de la institución; en el primer caso, el personal del colegio realiza los cobros manuales y al final del día se pasa el efectivo para que se proceda con el registro contable, junto con las facturas emitidas por estos conceptos; en el segundo caso, se cuenta con la conciliación de los saldos acreditados en las instituciones financieras a las cuentas del colegio, esta revisión amerita que se de un seguimiento del origen de la transacción para posteriormente realizar el registro contable.

Cuadro 58**Análisis de valor agregado: Cobranzas**

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	16,67 horas / mes	0,00 \$
VAC	12,00	106,98 horas / mes	483,93 \$
VAN	3,00	8,00 horas / mes	47,50 \$
Total general	16,00	131,65 horas / mes	531,43 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 45

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El diseño del proceso de cobranzas es altamente efectivo, no se incurren en MUDAS por reprocesos o demoras, las actividades llevadas a cabo en el proceso, consumen el total del costo, es decir los valores cargados por las remuneraciones al personal que ejecuta las actividades.

Cuadro 59

COBRANZAS		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No existe una política contable y de reproceso, para la recuperación de cartera.	Normativa	Mejoramiento del proceso y la política procedimental y contable.
Muchas ocasiones el proceso es finalizado con el cobro en especies.	Normativa	Establecimiento de políticas y manejo estricto de las cuentas por cobrar.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Procesos de Apoyo: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Mantenimiento Preventivo y Correctivo.-

Los equipos informáticos de la institución, así como el sistema de redes e infraestructura, mantienen una política de mantenimiento constante, si bien no se encuentra debidamente documentada, o existe un control por parte de las principales autoridades al respecto, se lleva a cabo con total regularidad.

El proceso consiste en verificar el funcionamiento de equipos, tanto a nivel de software como de hardware, de esta manera se mantiene un control integral de los activos tangibles e intangibles de la institución.

Este proceso es realizado exclusivamente por el área de sistemas, y en ciertas ocasiones es necesario el mantenimiento por parte de un proveedor de servicio externo, el mismo que se encuentra estipulado en las bases del contrato correspondiente, se verifica la adecuada prestación del servicio y en general se mantienen los equipos hábiles para todos los requerimientos.

Este proceso se desarrolla a lo largo del año; se trata de mantenimiento preventivo, al momento que se verifica la adecuada funcionalidad de los equipos y en el caso de un correctivo, cuando se ha detectado un daño físico o de software que necesita ser reparado manualmente.

Cuadro 60

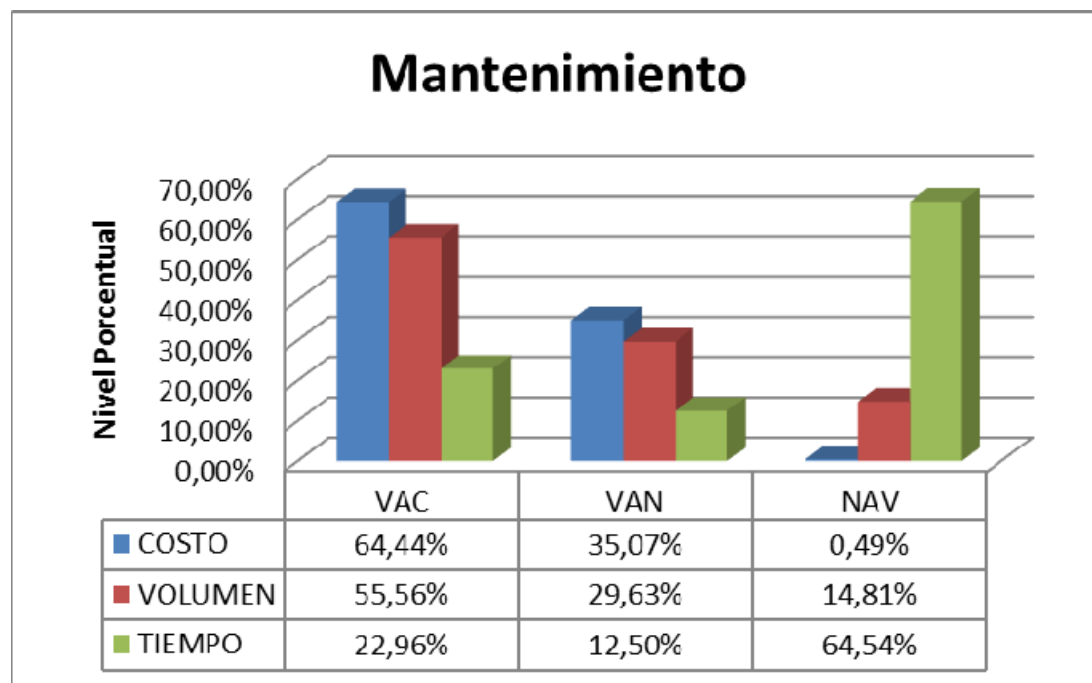
Análisis de valor agregado: Mantenimiento preventivo y correctivo

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	40,78 horas / mes	0,61 \$
VAC	15,00	14,51 horas / mes	80,23 \$
VAN	8,00	7,89 horas / mes	43,67 \$
Total general	27,00	63,18 horas / mes	124,51 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 46



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar en el gráfico un 14.81/% de las actividades no agregan valor al proceso, puesto que corresponden a MUDAS y reprocesos que consumen un 64.54% del tiempo y un 0.49% del costo, este tiempo improductivo, se debe principalmente a los tiempos de espera que mantiene la institución al momento de requerir de un servicio de mantenimiento realizado por un proveedor externo, o a su vez la espera de un repuesto.

Al ser este proceso manejado por un área prácticamente autónoma, no existe pleno control del mismo.

Cuadro 61

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
El proceso de adquisiciones se encuentra desconcentrado y las actividades no se encuentran normadas, lo cual genera tiempos de espera no regulados en la compra de repuestos.	Proceso Normativa	Mejoramiento del proceso de adquisiciones y políticas.
No existe un control por parte de las autoridades, el proceso es llevado a cabo por el área.	Normativa Persona	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Bajas de equipos.-

El área de sistemas es la única capaz de manejar las adquisiciones y bajas de equipos conforme se verifica su necesidad, de esta manera, la baja de equipos se encuentra relacionada con el mantenimiento de los mismos, dependiendo del resultado de las

evaluaciones de funcionamiento que se realizan en el mantenimiento de equipos, se puede disponer o no de su baja.

Es necesario aclarar que la institución mantiene una política de aprovechamiento de componentes, en el cual las partes de un equipo pueden ser aprovechadas como repuestos futuros, si bien se da de baja un equipo, se conservan las partes para futuros mantenimientos.

En el caso de equipos totalmente desechables, se entrega a una fundación encargada del reciclaje de los mismos, previa la notificación al departamento contable.

No existe un control de repuestos en inventario.

Cuadro 62

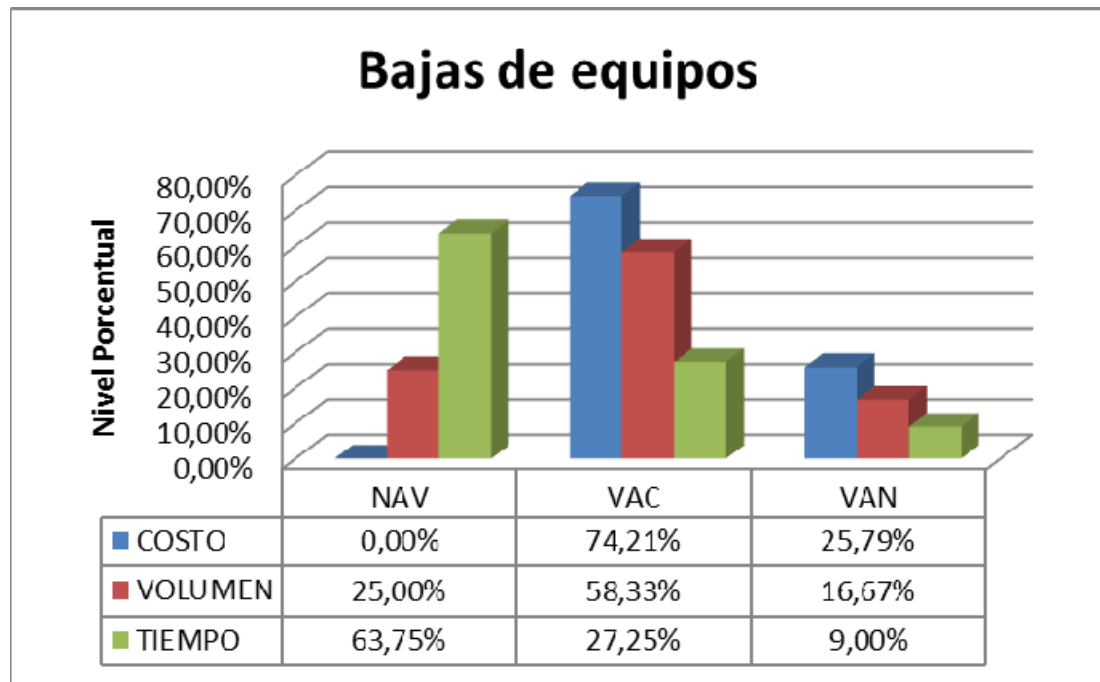
Análisis de valor agregado: Baja de equipos

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	16,53 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	7,07 horas / mes	39,09 \$
VAN	2,00	2,33 horas / mes	13,58 \$
Total general	12,00	25,93 horas / mes	52,67 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Gráfico 47



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso de baja de equipos es un proceso de fácil manejo y pocas actividades, sin embargo el índice de espera al momento de enviar un equipo a reciclajes es alto, lo que genera una MUDA de 63.75% del tiempo, puesto que se necesita del envío del equipo para legalizar la baja, este tiempo es invertido en el 25% de las actividades.

Las actividades que agregan valor al cliente, son aquellas que en este proceso cambian las actividades, tales como el personal contable y de trabajo.

Cuadro 63

BAJA DE EQUIPOS		
DEBILIDADES.	TIPO	OPORTUNIDADES DE MEJORA.
No se tiene control del inventario de repuestos, no se posee documentos regulatorios del movimiento de estos.	Proceso	Toma física de inventarios de repuestos, valoración del mismo, y registro contable respectivo.
Existen hojas de trabajo en las cuales se documenta el trabajo realizado, mas no existe una revisión o un control de las mismas.	Proceso	Mejoramiento del proceso y políticas.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

2.6 DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL

Conforme se ha avanzado con el análisis de valor agregado de los procesos identificados de la institución Colegio Los Pinos, se definirá a nivel general los siguientes puntos a favor y debilidades que posee la institución; cabe recalcar que el diagnóstico de la administración actual responde a un análisis global de la misma, en este se desarrollarán los puntos encontrados que en conjunto afectan o mejoran la gestión.

Los puntos específicos por procesos se los analizará a detalle posteriormente.

2.6.1 Puntos generales favorables

- La institución Colegio Los Pinos, cuenta con personal confiable de varios años, por lo cual se ha reducido casi en su totalidad el riesgo por algún tipo de fraude.

- Cuenta con herramientas, que pueden ser potenciadas a fin de generar un cambio organizacional, no solo a nivel de procesos, también a nivel de estructuras y metodologías.
- Cuenta con una infraestructura adecuada, para el desarrollo de todas sus actividades. Con instalaciones modernas y adaptadas a todas las necesidades de la institución, tales como accesos a discapacitados.
- La institución realiza constantes esfuerzos a fin de mantener en regla todas las disposiciones establecidas por el Ministerio de Educación.
- Posee objetivos claros por tipo de trabajo, proyecto o plan de estudios.
- Cuenta con un alto personal capacitado y habilitado para sus funciones.
- Promueve el desarrollo de sus estudiantes, docentes y personal administrativo, puesto se les motiva para mejorar su nivel académico.
- El Ministerio de Educación, en su acuerdo ministerial No. 010-12 ha dispuesto expedir El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación. Este acuerdo promueve la homogenización de la educación y adicionalmente la estructuración de instituciones basadas en gestión por procesos; de esta manera se beneficiará la Institución, puesto que al tener una estructura basada en procesos podrá responder de manera óptima a las observaciones y requerimientos del organismo de control.

2.6.2 Puntos generales desfavorables

- Al mantener una relación de confianza con su personal, en muchos casos se han eliminado puntos de control por parte de las autoridades, necesarios para el cumplimiento de objetivos.
- No poseen procesos definidos, ni actividades similares, para cierto tipo de ejecuciones, estas, dependiendo del área que la desarrolla; lo realiza de acuerdo a su necesidad actual, mas no respondiendo a una política específica, lo que genera reprocesos.
- No existen tiempos definidos mínimos o máximos a tolerar en el desarrollo de actividades, en muchas ocasiones esto queda a criterio del ejecutor o revisor, aun cuando las actividades sean las mismas o repetitivas.
- El personal de la institución, no posee un conocimiento integral para el desarrollo de una gestión basada en procesos complementando esto con las exigencias del Ministerio de Educación.
- La institución no presenta procesos de seguimiento de satisfacción del cliente, y tampoco posee un seguimiento a los graduados.
- Muchos de los procesos que se presentan actualmente son desarrollados de manera incompleta, si bien es cierto cumplen con los objetivos, pero no se llega a un resultado integral, que agrupe la mayor cantidad de aspectos

importantes para la institución, nuevos procedimientos o actividades realizadas no se asocian a procesos definidos.

- Varios procesos no han sido definidos, se llevan a cabo de manera independiente.

De acuerdo al análisis realizado, se presenta en el cuadro 64 de cómo se encuentran los procesos y gestión actual del sistema.

Cuadro 64

Tiempo, costo y volumen por proceso

NIVEL 1.	PROCESO	VOLUMEN			TIEMPO			COSTO		
		AVC	AVN	NAV	AVC	AVN	NAV	AVC	AVN	NAV
Gobierno Escolar	Planificación Estratégica y Operativa.	18,00	5,00	19,00	0,94 horas / mes	0 horas / mes	2,78 horas / mes	10,36 \$	1,76 \$	1,28 \$
Gestión de la calidad	Autoevaluación y mejora institucional.	13,00	7,00	7,00	1,53 horas / mes	0,92 horas / mes	3,96 horas / mes	22,51 \$	7,15 \$	5,31 \$
Gestión de admisiones y matrículas	Admisión.	19,00	4,00	16,00	2,09 horas / mes	0,51 horas / mes	2,81 horas / mes	24,73 \$	4,90 \$	2,64 \$
	Entrega de claves pre - matrícula.	5,00	2,00	3,00	3,47 horas / mes	4,48 horas / mes	2,00 horas / mes	17,38 \$	21,01 \$	0,00 \$
	Matrículas.	10,00	8,00	5,00	80,25 horas / mes	29,37 horas / mes	664,26 horas / mes	379,34 \$	141,17 \$	0,00 \$
Gestión Académica	Diseño académico	19,00	2,00	13,00	0,34 horas / mes	0,09 horas / mes	2,19 horas / mes	3,64 \$	0,94 \$	1,18 \$
	Programación Académica	21,00	5,00	21,00	0,95 horas / mes	0,18 horas / mes	0,49 horas / mes	7,81 \$	1,70 \$	1,16 \$
	Prestación del servicio educativo.	11,00	7,00	9,00	745,90 horas / mes	501,09 horas / mes	501,72 horas / mes	4,475,42 \$	3,006,65 \$	1,94 \$
	Evaluación.	17,00	12,00	13,00	19,69 horas / mes	3,22 horas / mes	420,17 horas / mes	118,20 \$	20,30 \$	4,00 \$
	Promoción Escolar	8,00	1,00	3,00	0,88 horas / mes	0,09 horas / mes	0,36 horas / mes	9,09 \$	0,54\$	0,00\$
Gestión de convivencia	Orientación escolar.	11,00	2,00	6,00	4,25 horas / mes	0,81 horas / mes	30,06 horas / mes	22,98 \$	4,39 \$	0,00 \$
	Convivencia y participación.	14,00	6,00	14,00	3,53 horas / mes	2,10 horas / mes	14,52 horas / mes	31,53 \$	24,18 \$	6,88 \$
	Inspección disciplinaria.	7,00	4,00	3,00	12,22 horas / mes	5,33 horas / mes	167,78 horas / mes	72,57 \$	29,90 \$	0,00 \$
Información y Satisfacción	Información y Comunicación.	12,00	11,00	9,00	5,04 horas / mes	6,04 horas / mes	16,04 horas / mes	34,53 \$	53,99 \$	7,51 \$
Gestión del talento humano	Contratación	11,00	6,00	10,00	1,24 horas / mes	0,51 horas / mes	46,39 horas / mes	11,22 \$	4,27 \$	0,62 \$
	Nómina	15,00	5,00	20,00	12,45 horas / mes	11,25 horas / mes	23,62 horas / mes	66,70 \$	66,04 \$	3,92 \$
Gestión Administrativa	Adquisiciones.	23,00	8,00	12,00	52,37 horas / mes	4,05 horas / mes	67,59 horas / mes	315,58 \$	25,71 \$	33,51 \$
	Gestión de operaciones y logística.	18,00	8,00	9,00	11,93 horas / mes	7,17 horas / mes	364,01 horas / mes	70,56 \$	18,80 \$	1,29 \$
	Administración de biblioteca	17,00	12,00	7,00	2,11 horas / mes	3,32 horas / mes	1,55 horas / mes	8,97 \$	16,30 \$	0,00 \$
	Administración de bares y comedores.	7,00	2,00	1,00	54,50 horas / mes	1,39 horas / mes	1,11 horas / mes	274,56 \$	6,94 \$	0,00 \$
Gestión Financiera	Gestión de Presupuesto.	8,00	9,00	10,00	11,67 horas / mes	7,63 horas / mes	2,15 horas / mes	87,50 \$	66,43 \$	5,27 \$
	Gestión contable.	12,00	2,00	9,00	64,49 horas / mes	1,25 horas / mes	177,17 horas / mes	371,18 \$	12,50 \$	69,74 \$
	Pagos.	11,00	4,00	8,00	9,89 horas / mes	2,28 horas / mes	3,89 horas / mes	47,15 \$	14,48 \$	10,85 \$
	Cobranzas.	12,00	3,00	1,00	106,98 horas / mes	8,00 horas / mes	16,67 horas / mes	483,93 \$	47,50 \$	0,00 \$
Gestión de tecnologías de la información.	Baja de equipos.	7,00	2,00	3,00	7,07 horas / mes	2,33 horas / mes	16,53 horas / mes	39,09 \$	13,58 \$	0,00 \$
	Mantenimiento preventivo y correctivo	15,00	8,00	4,00	14,51 horas / mes	7,89 horas / mes	40,78 horas / mes	80,23 \$	43,67 \$	0,61 \$

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

Este capítulo corresponde a la construcción de un diseño de sistema de gestión basado en procesos, tomando en cuenta el análisis de la situación actual y los procesos actuales de la Institución, en resumen, no posee una gestión por procesos, muchos de estos se han ido desarrollando de acuerdo a la experiencia y las necesidades de la institución.

A fin de poder presentar una propuesta de mejora viable, confiable y adaptable a la realidad institucional, dentro de este capítulo se presentarán alternativas de los procesos mejorados, de aquellos que no han sido desarrollados y de los mandatorios. Estas mejoras han sido consideradas de acuerdo al análisis de debilidades y oportunidades de mejora del capítulo anterior.

Se mantuvieron reuniones con los responsables de los procesos llevados a cabo en el Colegio Los Pinos en la actualidad, mediante el cual se realizó la estructura de los procesos más apropiados a la realidad institucional, presentados durante el desarrollo del presente capítulo.

A fin de poder estructurar procesos que satisfagan con todas las expectativas de los clientes se ha realizado el siguiente análisis:

Se presenta en este capítulo los temas que a continuación se describen:

- Mapa de procesos.
- Manuales de procedimientos.
- Indicadores de gestión.

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Mejoramiento de Procesos

De acuerdo a lo establecido en el capítulo anterior, se ha definido la importancia de una gestión basada en procesos para la institución. Las mejoras y ventajas de esta gestión, se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción del cliente.

En la gestión tradicional, se observa que las necesidades de los clientes son distribuidas a lo largo de las funciones departamentales y no necesariamente existe un control en su satisfacción. El gráfico 48 presentado a continuación ejemplifica lo detallado anteriormente.

Gráfico 48

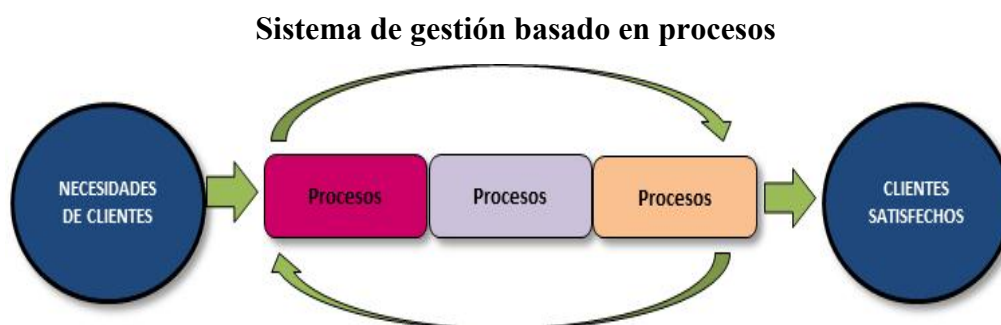
Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Carolina Campos.

Dentro del presente capítulo se va a desarrollar el modelo de gestión educativa basado en procesos, para la Institución Colegio Los Pinos de acuerdo a lo identificado en los requerimientos del cliente interno y externo, requerimientos del Ministerio de Educación, requerimientos establecidos en la Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos educativos GTC 200 y aquellos propios de la organización; de esta manera se podrá integrar la educación personalizada de la institución, con un modelo de gestión por procesos integral.

La principal ventaja para la institución, es que podrá rendir cuentas de manera más confiable y adaptada a la realidad de la misma, sin requerir de inversión adicional.

De esta manera la gestión basada en procesos permitirá a la organización tener un mejor control de sus procesos así como también enfocar sus esfuerzos en la satisfacción del cliente como se detalla en el gráfico 49 a continuación.

Gráfico 49



Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Carolina Campos.

3.1.2 Mapa de Procesos

Corresponde a la representación gráfica de los procesos que son llevados a cabo en la institución, dichos procesos según el acuerdo Ministerial Nro. 020-12 se definen a continuación:

- **Procesos Gobernantes:** Aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución y son realizados por el directorio y/o la máxima autoridad.
- **Procesos Sustantivos:** Son los procesos esenciales de la institución, destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

- **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y sustantivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de materiales, equipos y herramientas, así mismo, incluyen aquellos que proveen servicios legales, contables, financieros y de comunicación.

Según el autor Hernando Mariño Navarrete los procesos de una institución se definen de la siguiente manera:

- **Procesos organizacionales y funcionales:** Los procesos organizacionales involucran a toda la organización o gran parte de ella para asegurar valor a los clientes externos. Los procesos funcionales son actividades que transforman entradas en salidas, requeridas normalmente por un cliente interno de la organización y que son ejecutadas al interior de una misma área funcional.
- **Procesos gerenciales operativos y de apoyo:** Los procesos gerenciales son los procesos que se realizan para brindar dirección a toda la organización, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único. Estos procesos son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con su guía y liderazgo. Los demás procesos en una organización, son las actividades que realiza ésta para agregar valor a lo que entrega a sus clientes, usuarios o consumidores, y cualquiera de ellas puede clasificar en procesos esenciales, llamados también operativos o primarios; y en procesos de soporte o apoyo.

En base a estos criterios, para la Institución “Colegio Los Pinos” se ha establecido los tres tipos de procesos detallados a continuación:

- **Procesos Gobernantes o Estratégicos:** Son aquellos que brindan las directrices y guías a la institución, permiten ejecutar la gestión estratégica de la institución, medirla y plantear los cambios necesarios cuando estos lo ameriten.
- **Procesos Misionales:** Son aquellos que se han constituido como la razón de ser la institución, para la cual la misma fue creada, estos procesos permiten alcanzar la misión de la institución, basados en sólidos principios, y la misión. Estos procesos constituyen la cadena de valor de una organización.
- **Procesos de Apoyo:** Constituyen todos los procesos que soportan la gestión de los procesos misionales y gobernantes, facilitan su ejecución.

3.1.3 Fases del Mejoramiento

Para poder realizar mejoras en los procedimientos de una institución el autor Harrington en su libro “Mejoramiento de los procesos de la empresa” (1997), detalla que existen cinco fases que deben ser tomadas en cuenta:

- **Organización para el mejoramiento:** Corresponde al establecimiento e identificación del liderazgo, comprensión y compromiso de los miembros para la institución.

- **Comprensión del proceso:** Asegurar el éxito de los procesos mediante el compromiso y comprensión del proceso, sus líderes y ejecutores.
- **Modernización:** Se debe mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso a la realidad institucional.
- **Medición y control:** Cada proceso deberá contar con controles que garanticen la calidad del mismo desde el inicio hasta el fin, estos controles deberán cumplir con la fase de modernización; es decir ser lo suficientemente adaptables a las necesidades de la institución sin tornarse burocráticos.
- **Mejoramiento continuo:** En base a los resultados de los procesos, la modernización y la eficiencia de los controles, se deberá mantener de manera constante un plan de mejoramiento.

3.1.4 Diseño del Sistema de Gestión

Para un adecuado diseño del sistema de gestión se deben considerar los siguientes aspectos:

3.1.4.1 Diseño de Procesos

El autor Julio José López-Picazo Ferrer, Coordinador de la Unidad de Calidad Asistencial de Murcia, en su Manual para diseño de procesos,

febrero 2013 detalla que para el caso del diseño de procesos el esquema operativo lógico puede ser:

1. Definir la misión y alcance del proceso.
2. Identificar a los clientes del proceso y conocer sus necesidades y expectativas.
3. Describir qué debe hacer el proceso (funciones/actividades) y las relaciones entre ellas.
4. Describir los procedimientos del proceso (cómo se hacen las cosas) y sus interrelaciones.
5. Objetivos de gestión del proceso.
6. Desarrollo de indicadores y plan de monitorización.

Este diseño de procesos debe contener el documento que lo identifique fácilmente entre otros, contenga información relacionada a la gestión en general, este documento es denominado “Manual de procedimientos”, otros autores como es el caso de José Antonio Pérez en su libro: Gestión por Procesos del año 2010, denomina a esta herramienta “Hoja de Proceso” la cual debe contener:

- Encabezamiento (título del proceso y su código), Objetivo (sentido finalista o misión del proceso) y Alcance.
- Diagrama de flujo del proceso. Se comienza con los límites del proceso, input y output. Si procede, explicitar los requisitos críticos. Entre los límites, se muestra la secuencia de las actividades.
- Breve descripción de las actividades operativas y de control del proceso, si fuera necesaria para entender su contenido; descripción suficiente para ser comprendidas de idéntica manera por el ejecutor, responsable del proceso y auditor interno. Mencionar las herramientas específicas, y las entradas laterales que lo precisen para ejecutar la actividad.
- Ejecutor de cada actividad (muchos procesos son inter funcionales). Preferimos separarlo de la persona que tiene la responsabilidad de todo el proceso.

Para el mejoramiento de procesos del “Colegio Los Pinos”, se ha definido el siguiente esquema de manual de procedimientos, el mismo responde a los conceptos adquiridos durante el desarrollo de la asignatura de Procesos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, así como también lo detallado por los autores anteriormente y lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 020-12 del Ministerio de Educación.

1. Propósito: Razón por la cual fue constituido el proceso cómo es llevado a cabo.
2. Alcance: El ámbito de aplicación del proceso dentro de la institución, desde su inicio hasta su culminación.
3. Dueño del proceso: Responsable del adecuado funcionamiento del proceso.
4. Definiciones: Conceptos que permiten entender términos utilizados en las actividades o cualquier explicación adicional necesaria.
5. Indicadores: Herramientas mediante las cuales se puede medir el nivel de gestión adecuada del proceso.
6. Flujograma del proceso mejorado: En base al levantamiento inicial de información, diagramado se procede a presentar las mejoras correspondientes en el caso que aplique, de igual manera se puede partir de procesos no creados o verificar que lo establecido actualmente es lo más óptimo.

Este manual de procedimientos, deberá convertirse en un documento fuente de consulta para la institución; al momento de llevar a cabo sus actividades, la mejora continua se verá documentada en la versión del

mismo; deberá ser tomado en cuenta como punto de partida para nuevas implementaciones y cambios.

Cada proceso, deberá contar con el respectivo manual, su control deberá estar asociado a las mejoras en el proceso y a su vez el control del proceso deberá estar asociado a los indicadores y políticas en él descritas.

En cuanto a los Indicadores de Gestión son herramientas que presentan la relación entre las variables cualitativas y cuantitativas para observar la situación y las tendencias presentadas en un proceso o procedimiento, podemos definir entre los tipos de indicadores los más comunes a continuación.

Gráfico 50

EJEMPLOS DE INDICADORES DE GESTION

EFICACIA	(ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS) * 100
EFICIENCIA	(TOTAL DE ACTIVIDADES - ACTIVIDADES CON ERROR / TOTAL DE ACTIVIDADES) * 100
OPORTUNIDAD	(NÚMERO DE DÍAS PROGRAMADOS / NÚMERO DE DÍAS UTILIZADOS) *100
SATISFACCIÓN	(NIVEL DE SATISFACCIÓN ACTUAL / NIVEL DE SATISFACCIÓN BASE) * 100

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Alfredo Paredes & Asociados

3.2 MAPA DE PROCESOS

En el capítulo anterior, se detalló un inventario de procesos que en la actualidad son manejados por la Institución “Colegio Los Pinos”, este levantamiento fue el producto de reuniones y entrevistas que se mantuvo con el personal responsable de su desarrollo.

En base a la información validada de los procesos actuales de la institución, se formuló estrategias de mejora, se incluyeron procesos que no se encuentran definidos; tomando en cuenta lo descrito por el Ministerio de Educación en su Acuerdo Nro. 020-12 se desarrolló un sistema de gestión por procesos.

Se llevó a cabo un análisis de requisitos en las siguientes áreas de control.

- Clientes.
- Legal.
- Normativa de Calidad GTC-200.
- Organización.

En base a este análisis podemos detallar el nivel de cumplimiento de los requisitos de manera general. A continuación el cuadro 65 muestra información consolidada por tipo de análisis:

Cuadro 65**Cumplimiento de la Institución por tipo de Requisito**

		CUMPLIMIENTO REQUISITOS		
REQUISITO	ANÁLISIS ESPECÍFICOS	Cumple	Parcial	No Cumple
Clientes Internos	Anexo 5	21%	57%	21%
Clientes Externos	Anexo 5			
Legales Estándar	Anexo 6	25%	16%	6%
Legales Específicos	Anexo 7 y Anexo 8	55%	38%	7%
Norma Técnica Colombiana	Anexo 9	47%	42%	11%
Organización	Anexo 10	50%	50%	0%

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

De acuerdo al análisis detallado en los anexos anteriormente mencionados, el cumplimiento de los requisitos para cada parámetro es parcial, se ha detallado en el cuadro 66 el factor mayoritario por cada requisito.

En base a este análisis se ha podido determinar los procesos y procedimientos necesarios a fin de satisfacer todas las necesidades presentadas y cumplir con todos los requisitos planteados.

El mapa de procesos, según el marco teórico expuesto anteriormente para la Institución “Colegio Los Pinos”, deberá manejarse de acuerdo al siguiente grupo de procesos:

- Procesos Estratégicos.
- Procesos Misionales.
- Procesos de Apoyo.

De acuerdo al análisis de oportunidades de mejora en cada uno de los procesos que se llevan en la actualidad en la institución, presentamos en el cuadro 67 adjunto a continuación el detalle de procesos y el status que estos mantienen en el diseño del sistema de gestión:

Cuadro 66**Detalle de procesos en Sistema de Gestión**

TIPO	NIVEL 1.	CÓDIGO	PROCESO	STATUS
ESTRATÉGICO.	GOBIERNO ESCOLAR.	E01.1	Planificación Estratégica y operativa.	Mejorado
		E01.2	Información y Comunicación.	Nuevo
		E01.3	Gestión y participación de la Comunidad educativa	Nuevo
	GESTIÓN DE LA CALIDAD.	E02.1	Autoevaluación	Divide
		E02.2	Control de documentos y registros.	Nuevo
		E02.3	Acciones correctivas y preventivas	Nuevo
		E02.4	Gestión de riesgos	Nuevo
	GESTIÓN COMERCIAL.	E03.1	Planificación comercial	Nuevo
		E03.2	Promoción	Nuevo
MISIONAL.	GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS.	M01.1	Admisión.	Unión de procesos
		M01.2	Matrículas.	Mejorado
		M01.3	Convenios y Becas	Nuevo
	GESTIÓN ACADÉMICA.	M02.1	Diseño Académico	Unión de procesos
		M02.2	Planificación de clases	Divide
		M02.3	Prestación del servicio educativo.	Mejorado
		M02.4	Evaluación.	Mejorado
		M02.5	Promoción Académica	Mejorado
	GESTIÓN DE CONVIVENCIA.	M03.1	Orientación escolar.	Divide
		M03.2	Convivencia y participación.	Mejorado
		M03.3	Tutorías	Nuevo
		M03.4	Inspección disciplinaria.	Mejorado
	SEGUIMIENTO ACADÉMICO	M04.1	Evaluación de satisfacción	Nuevo
		M04.2	Gestión de reclamos	Nuevo
		M04.3	Seguimiento de Bachilleres	Nuevo
		M04.4	Evaluación curricular	Nuevo
APOYO.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	A01.1	Contratación	Mejorado
		A01.2	Formación y desarrollo de personal.	Nuevo
		A01.3	Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	Nuevo
		A01.4	Evaluación del personal.	Nuevo
		A01.5	Nómina	Mejorado
		A01.6	Desvinculación de personal.	Nuevo
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	A02.1	Adquisiciones.	Mejorado
		A02.2	Gestión de operaciones y logística.	Mantiene
		A02.3	Gestión de solicitudes y certificados.	Nuevo
		A02.4	Control de activos	Nuevo
		A02.5	Administración de biblioteca.	Mejorado
		A02.6	Administración de bares y comedores.	Mantiene
	GESTIÓN FINANCIERA.	A03.1	Gestión de Presupuesto.	Mejorado
		A03.2	Gestión contable.	Mejorado
		A03.3	Pagos.	Mejorado
		A03.4	Cobranzas.	Mantiene
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	A04.1	Baja de equipos.	Mejorado
		A04.2	Seguridad Informática	Nuevo
		A04.3	Soporte a usuarios	Divide
		A04.4	Mantenimiento preventivo y correctivo	Mejorado

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

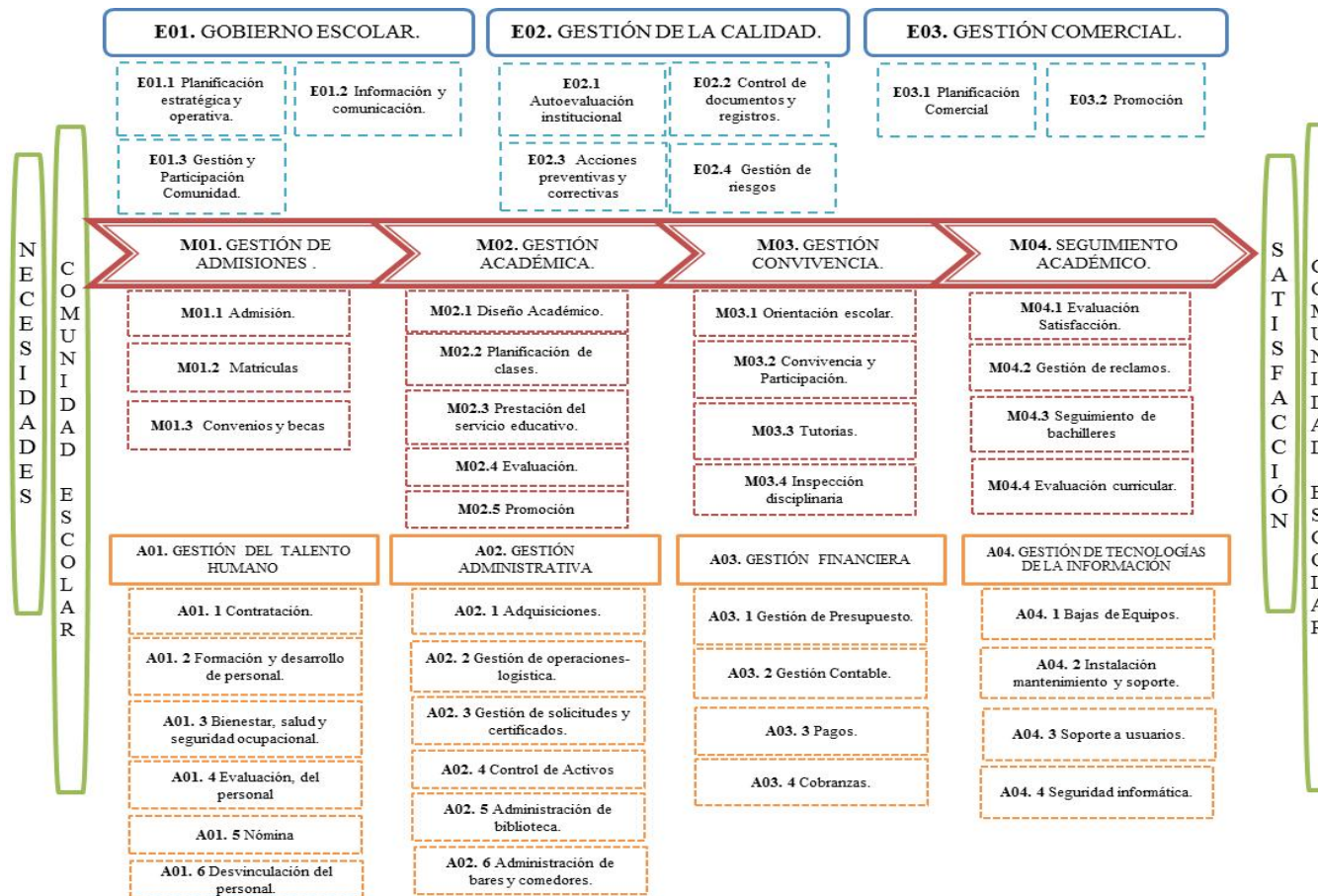
Como se puede observar en el cuadro, la mayoría de procesos ha sido mejorado, se han incluido procesos que no cuentan actualmente con una estructura definida y que son necesarios para un control adecuado y una gestión óptima.

Dentro de la identificación de procesos nuevos, se ha verificado aquellos que son llevados a cabo de manera esporádica, no tienen actualmente un responsable o tareas específicas y se desarrollan de acuerdo a las necesidades de ese instante.

El objetivo de este capítulo es plantear procesos definidos, para todas aquellas tareas que son desarrolladas sin un orden pre-establecido control o seguimiento.

3.2.1 Mapa de Procesos

Gráfico 51



Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Carolina Campos.

3.3 ANÁLISIS DE PROCESOS MEJORADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los procesos mejorados y las propuestas en aquellos que han sido definidos como nuevos.

Procesos estratégicos: E01 GOBIERNO ESCOLAR

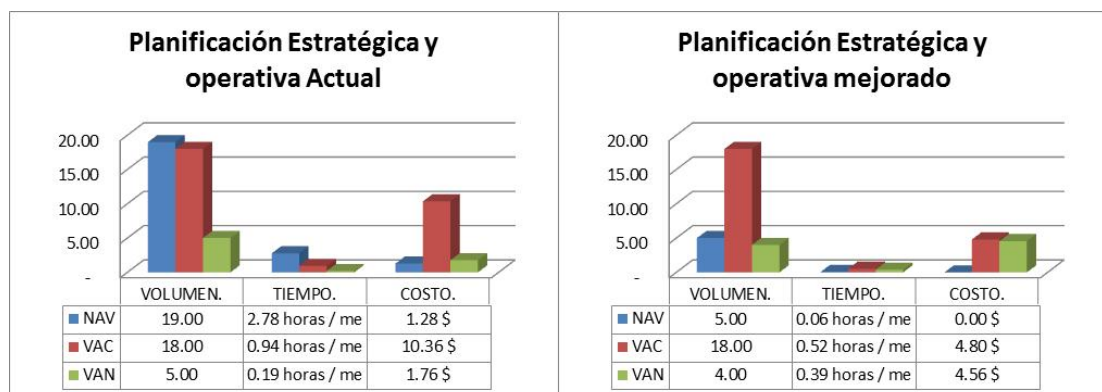
El análisis de valor agregado mejorado de estos procesos se detalla en el anexo 11.

E01.1 Planificación estratégica y operativa

Se ha diseñado un proceso en el cual, se han mejorado los controles internos de la institución, tales como las revisiones y aprobaciones; una adecuada y oportuna revisión en el diseño del proceso, así como la definición de responsables eliminan MUDAS por demoras o reprocesos; en el proceso de Planificación estratégica y operativa. En el gráfico 52 se presenta el análisis comparativo de valor agregado.

Gráfico 52

Planificación estratégica y operativa actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Se ha identificado un ahorro de tiempo mensual de hasta 2 horas / mes, reduciendo el número de actividades efectivas a 27. Principalmente se han reducido los reprocesos, implementando controles internos efectivos para la gestión, como se puede verificar en el incremento en tiempo de actividades que agregan valor al negocio.

Entre las actividades eliminadas se encuentran las revisiones burocráticas dentro del proceso, se ha permitido que el mismo sea más flexible en lo que corresponde a correcciones.

De igual manera se han combinado actividades como es el caso del establecimiento de mesas de trabajo y designación de líder de mesa.

El Consejo Directivo documentará directamente los cambios en los Planes Operativos que crea conveniente, y entregará los documentos aprobados a los ejecutores.

Se ha planteado que se mantenga un seguimiento y control continuo en el proceso, de esta manera se podrá verificar los avances y cumplimiento de los planes operativos de manera oportuna.

E01.2 Información y comunicación

El diseño de este proceso, se da debido a la necesidad de la institución de contar con elementos, procedimientos y herramientas que le permitan mantener una

comunicación efectiva, tanto internamente con el personal docente y administrativo, como hacia el cliente externo, en este caso los padres de familia o representantes de las alumnas de la institución.

Para cumplir con este objetivo se diseñó un proceso que contempla los siguientes aspectos, ente los más relevantes:

- Determinación o diseño de plan de comunicación, que contempla los cronogramas y tipo de información a ser difundida de manera masiva, personal tanto interna como externamente.
- Actualizaciones constantes de la información presentada en la página web de la institución, para conocimiento de los padres de familia y posibles clientes, complementado con el envío de correos electrónicos informativos, que actualmente es utilizado de manera secundaria por la institución.
- Potenciación la herramienta de correo electrónico institucional e intranet, en la cual esta última servirá como medio de difusión masiva de las principales noticias y requerimientos desde y hacia el personal con los integrantes de la institución. (Personal en relación de dependencia).
- Potenciación de herramienta de comunicación masiva, enviando información personalizada a las cuentas de correo electrónico de los padres de familia de la institución, garantizando la entrega oportuna de información.

La actualización constante de la información, mantendrá a la comunidad educativa informada de los avances y requerimientos de la información, de igual manera ayudará a generar una cultura de información organizacional desde y hacia los clientes en menor tiempo.

E01.3 Gestión y participación de la Comunidad Educativa

El proceso corresponde a las tareas y actividades que lleva a cabo el Colegio Los Pinos, para atender y coordinar el desarrollo de los requerimientos de los miembros de los comités que interactúan con la institución.

De esta manera el Comité Central de Padres de Familia, podrá registrar las solicitudes y dar el seguimiento adecuado a las mismas, cabe recalcar que las actividades a ser realizadas por el Comité, son aquellas en función de mejorar la calidad en el servicio educativo, así como también para coadyuvar al desarrollo académico, social y psicológico de las alumna y alumnos de la institución.

Para el desarrollo de actividades del Consejo y Gobierno Estudiantil, estos organismos deberán ser elegidos de manera democrática, cada propuesta deberá mantener un sustento académico o de desarrollo social, las propuestas del consejo y gobierno estudiantil, serán analizadas y aprobadas por la Dirección de la institución.

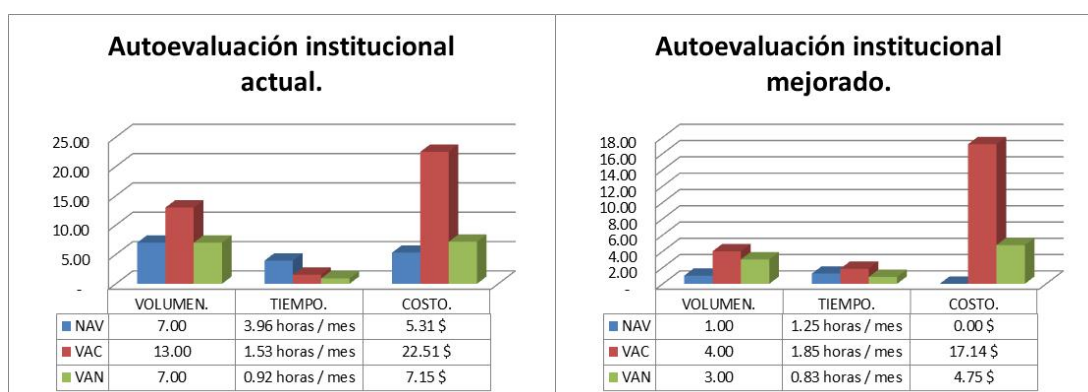
El proceso mantiene actividades de control, a fin de que se pueda dar seguimiento de los proyectos planteados y de las propuestas de mejora de los Comités.

E02.1 Autoevaluación institucional.

El proceso de autoevaluación ha sido diseñado completamente, partiendo de las actividades que lleva a cabo la institución, entre las principales mejoras, están que se desarrolló un modelo que se apega a los requerimientos definidos por el Ministerio de Educación, el modelo diseñado ha eliminado las actividades burocráticas, puesto que se inicia el mismo con el establecimiento de un plan, determina responsable de análisis, revisión y presentación del informe final. Se llevó a cabo el análisis de valor agregado de los resultados esperados según el nuevo diseño, el mismo que se puede verificar en el gráfico 53

Gráfico 53

Autoevaluación institucional actual vs mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El diseño de este proceso ha sido cambiado en un 80% del manejo actual, principalmente porque no correspondían los procedimientos, al cumplimiento del objetivo.

En el proceso diseñado, se puede verificar que la mayor inversión en costo es de actividades que agregan valor al cliente.

El proceso ha disminuido considerablemente su volumen de actividades, puesto que se ha dividido el proceso y las acciones correctivas y preventivas aplicadas por la evaluación institucional, han sido manejadas como otro proceso.

El proceso contempla un análisis del sistema de gestión que mantendría la institución, adicionalmente se han acoplado actividades a fin de poder presentar los resultados de los análisis a los organismos de control.

Dentro del proceso se ha definido que exista un equipo de autoevaluación, líderes que serán los encargados de evaluar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso, el nivel de aceptación o rechazo de la gestión realizada a través del estudio de los indicadores de gestión y posterior informe de hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Se ha planteado que la autoevaluación, sea realizada por un equipo de trabajo, que tenga conocimiento de la ejecución de los procesos y su evaluación.

E02.2 Control de documentos y registros

Se ha diseñado este proceso a fin de presentar actividades que permitan un adecuado control de todos los documentos generados en la institución y emitidos por ella.

El proceso contempla, la elaboración de la información a ser planteada, revisión de su contenido, aprobación del mismo, codificación física del documento o registro y archivo o socialización dependiendo del caso.

Todos los documentos y registros generados en los procesos del sistema de gestión, deberán contar con la normativa establecida en este proceso, a fin de mantener de manera homogénea su control, como es el caso de la codificación de ejemplares y su actualización.

Este proceso permitirá obtener un control en los procedimientos llevados a cabo en la institución, los materiales elaborados por docentes y alumnas para futuras consultas y desarrollo.

E02.3 Acciones correctivas y preventivas

Como se ha mencionado anteriormente, este proceso es el resultado de la división de actividades que llevaba a cabo la institución en su autoevaluación y mejora institucional.

El diseño de este proceso fue contemplado a fin presentar actividades que garanticen la adecuada implementación de acciones correctivas, identificación de acciones preventivas y seguimiento oportuno de las mismas.

Es importante mencionar, que el proceso contará con análisis de causas y efectos, a fin de minimizar los riesgos asociados a cada período y garantizar la mejora continua de los procesos.

El proceso inicia, con la evaluación de las conclusiones, recomendaciones y hallazgos presentados de la autoevaluación, de esta manera se generará un análisis de causa efecto y se plantearán acciones correctivas.

Dentro del proceso se ha contemplado la implementación y seguimiento de dichas acciones, razón por la cual el equipo de trabajo encargado de esta actividad, deberá tener conocimiento del alcance y los resultados esperados.

Finalmente se el proceso dará seguimiento a la implantación adecuada de acciones correctivas, cuyo objetivo final sería la eliminación de estas medidas, a través del mejoramiento continuo.

E02.4 Gestión de Riesgos.

Dentro de una organización, se debe contar con un plan elaborado y adecuadamente estructurado para una adecuada gestión de los riesgos asociados al mismo.

De acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación y verificando las necesidades del cliente, el proceso de gestión de riesgos, se ha diseñado a fin de que la y alumnas.

El proceso ha sido diseñado, con la identificación del Comité de Gestión de Riesgos, ente que será encargado de realizar el análisis actual de la institución y la respuesta frente a una posible situación de riesgo.

Ha considerado la creación de brigadas, que serán las encargadas de organizar el ingreso, salida, gestión de recursos y demás elementos en el momento de presentarse una emergencia; estas brigadas contarán con la colaboración de las alumnas de los últimos años de bachillerato de la institución.

Una vez verificado los riesgos y amenazas el proceso plantea la preparación de un plan de acción, el mismo que deberá responder a mitigar dichos riesgos y plantear acciones frente a una amenaza.

El plan de acción será aprobado por el Consejo Directivo de la institución, se pondrán en marcha simulacros de acuerdo al plan y finalmente se realizará la evaluación de su efectividad.

E03.1 Planificación comercial

El proceso ha sido definido, en vista las necesidades de la institución, de generar una promoción y conocimiento de sus servicios hacia la comunidad educativa.

Esta planificación comercial, está enfocada a determinar las directrices y estrategias que guiarán a la promoción hacia la consecución de objetivos.

Se ha diseñado el proceso con la identificación interna y análisis por área y nivel de esta manera el proceso poseerá plenamente identificadas sus debilidades y oportunidades de mejora a nivel interno, el proceso adicionalmente deberá contar con un estudio de mercado interno, como soporte a fin de que la institución pueda mantener estadísticas del crecimiento demográfico y la aceptación de sus productos.

Una vez identificadas las necesidades de la institución, se elaborará el plan comercial, que contará con las políticas de servicios.

La planificación comercial, brindará directrices a las áreas que puedan mejorar, para que se desarrollen continuamente.

Una vez socializado el plan, se enviará al proceso de promoción, durante todo este ciclo deberá existir un control y seguimiento del mismo.

E03.2 Promoción

El proceso es el resultado de una adecuada planificación y análisis estratégico de actividades para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la institución.

El proceso de promoción, responde a la puesta en marcha de las estrategias, planteadas en la planificación comercial; en este proceso se diseñan los elementos que conformarán la información a ser difundida, tales como artes visuales, cuñas radiales entre otros, estos elementos de difusión, pasan por revisiones y aprobaciones, hasta que quedan en el nivel aceptable para su difusión.

Las campañas de publicidad en medios masivos y medios internos, serán constantemente monitoreadas, a fin de verificar el cumplimiento de su propósito.

Procesos misionales: M01 GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS

El análisis de valor agregado de estos procesos se detalla en el anexo 12.

M01.1 Admisiones.

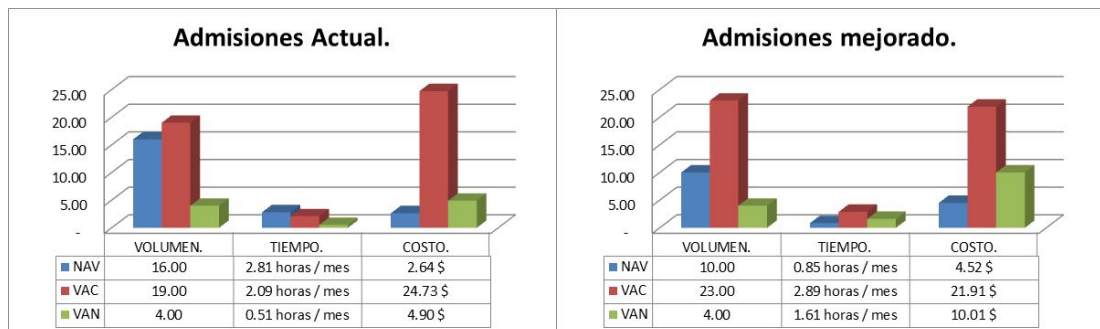
El proceso de admisiones de la institución, ha sido mejorado, a fin de que las actividades llevadas a cabo puedan tener una mejor distribución entre sus actores.

El control interno en cada proceso es fundamental para garantizar la mejora continua y evitar los reprocesos, razón por la cual se han diseñado controles en puntos estratégicos de la gestión para el cumplimiento de dichos objetivos.

Dentro del diseño de la mejora este proceso ha sido diseñado, con la combinación de actividades, y reorganización de las mismas con la finalidad de que los gestores, puedan tener un proceso integral, que abarque todos los requisitos planteados.

Gráfico 54

Admisiones actual vs mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Las mejoras en este proceso, se pueden ver en términos de tiempo, se han eliminado MUDAS, y se ha mantenido el control del tiempo de espera en otras, mediante la implementación de políticas más específicas.

Se han combinado actividades, como la revisión de las pruebas y la elaboración del informe de admisiones, actividades conjuntas interdependientes que son ahora diseñadas en una sola.

Los tiempos de espera, se reducen, mediante la eliminación de utilización de ciertos recursos, como son los requerimientos impresos, en este proceso así como en todos los del modelo definido, se han cambiado los documentos físicos por electrónicos, genera ahorro de tiempo y recursos.

La implementación de políticas de control y revisiones oportunas de los responsables ha originado un incremento en el costo del proceso en términos de actividades que agregan valor al negocio, sin embargo este incremento ha permitido de igual manera que se lleven a cabo actividades que agreguen valor al cliente de manera más efectiva, como es la revisión y notificación oportuna de informes de admisión.

M01.2 Matriculación.

El proceso ha sido mejorado, integralmente, a fin de establecer políticas específicas y actores del mismo definidos que permitan la máxima satisfacción del cliente.

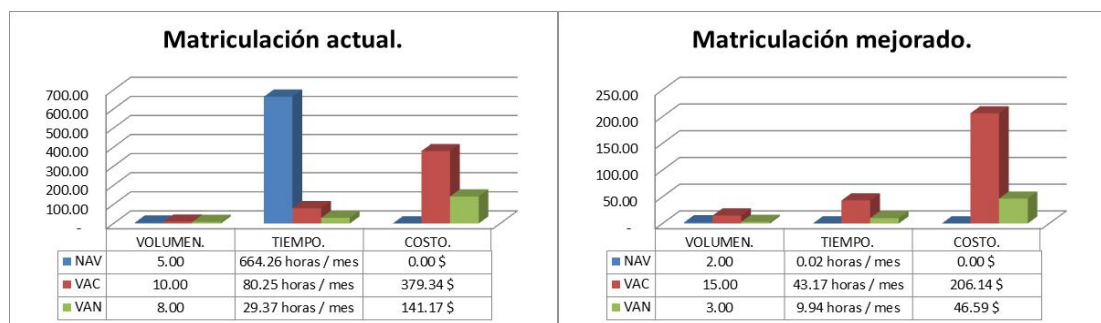
El proceso ha sido diseñado, para que la información necesitada por el cliente sea entregada y recordada días previos a la legalización de la matrícula, de esta manera la cantidad de reprocesos o alumnas sin legalizar su matrícula pueda disminuir considerablemente.

Las mejoras benefician a la institución en un ahorro considerable de tiempo, mediante el establecimiento de controles específicos para partes claves del mismo, eliminando la burocracia e ineficiencia.

En el gráfico 55 a continuación, se presenta los resultados obtenidos de la propuesta de gestión.

Gráfico 55

Matriculación actual vs mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar, el tiempo perdido por actividades que no agregan valor como las demoras en los procesos, representaban anteriormente el tiempo total del mismo, la causa de esta problemática era la falta de control en los tiempos de espera, puesto que una inadecuada información a los representantes o padres de familia interrumpía el proceso; las mejoras mantienen el control de estos elementos.

El sistema deberá estar parametrizado a fin de que todas las alumnas al final del año que tengan el puntaje requerido sean automáticamente promovidas al siguiente nivel

M01.3 Convenios y becas.

Este proceso fue diseñado a fin de cubrir una necesidad de la institución, estas actividades, si bien eran realizadas de manera esporádica, no existía un control, seguimiento o planificación de las mismas, incluso los responsables en muchos casos variaban.

El diseño del proceso, contempla las fases de análisis de solicitudes de becas, control de rendimiento y presupuesto y seguimiento del becario.

De esta manera se podrá obtener información adicional acerca del nivel académico de la institución y se cumpliría con los objetivos de la misión de la institución, como son el apoyo al desarrollo de la comunidad educativa.

El diseño del proceso se ha contemplado a fin de que inicie con la verificación de las solicitudes de las postulantes, para continuar con la revisión del presupuesto aprobado.

Dentro del proceso de convenios y becas, se llevará a cabo un análisis del entorno económico de la alumna, así como su rendimiento académico.

El proceso tiene como actividades, la definición del porcentaje de cobertura de la beca o el convenio de pago según sea el caso y si estos requerimientos han sido aprobados.

La coordinadora académica, deberá dar seguimiento y control de las becas, para lo cual se firmará un acuerdo con el beneficiario, en el cual se compromete a mantener un nivel académico y disciplinario aceptable.

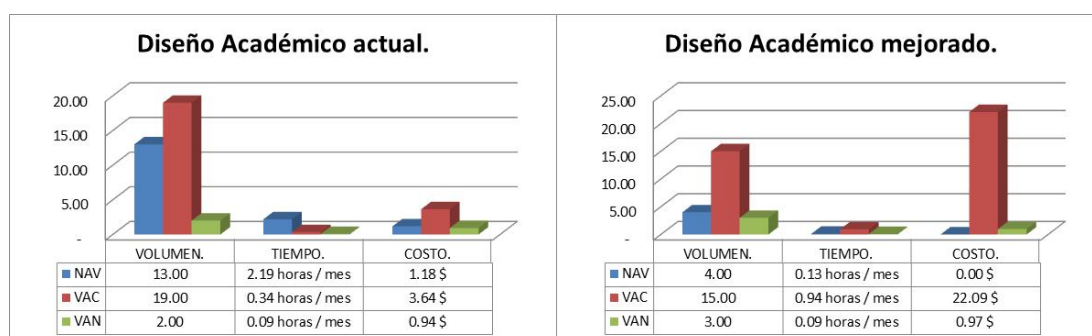
Procesos misionales: M02 GESTIÓN ACADÉMICA

M02.1 Diseño académico

Este proceso se ha fusionado con el de planificación curricular, puesto que se ha verificado que existían actividades complementarias y otras que se repetían en ambos procedimientos, al tratarse de productos dependientes, como es el caso de la malla curricular y el distributivo académico; se diseñó un proceso que contemple ambos objetivos, y su alcance o consecución sea efectivo y aplicable de una manera favorable a la institución. A continuación el gráfico 56 que presenta el análisis de valor agregado comparativo.

Gráfico 56

Diseño Académico actual vs mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como se puede observar la combinación de actividades de los procesos, el adecuado control interno y políticas claras, puede reducir dos procesos en uno que alcance los

mismos objetivos y que incluso sea de mayor utilidad puesto que tendrá información complementaria, como los métodos aprobados en cada plan educativo, así como la cantidad de horas y recursos utilizados para cumplir con dicho plan.

El plan educativo anual, será realizado por las mesas de trabajo, al mismo tiempo que se definirá la malla curricular de acuerdo a los lineamientos planteados.

El principal cambio, corresponde a que las mesas de trabajo serán las encargadas de acuerdo a las disposiciones recibidas, de elaborar los distributivos académicos y carga horaria, para todas las áreas de la institución, lo que ha generado un ahorro significativo, puesto que no se realizará de manera independiente y las revisiones serán de todo el producto.

M02.2 Planificación de clases.

Este proceso se ha separado, de la prestación de servicio educativo, como la institución lo maneja; el propósito de la separación, se debe a que cada clase y tópico a revisar debe ser analizado, estudiado y planificado, de esta manera se podrá dar un avance efectivo de las asignaciones a cada docente.

El proceso de planificación de clases contempla los métodos de estudio aprobados, los adapta de acuerdo a las necesidades educativas de cada grupo de trabajo y mantiene el control de su avance.

M02.3 Prestación del servicio educativo

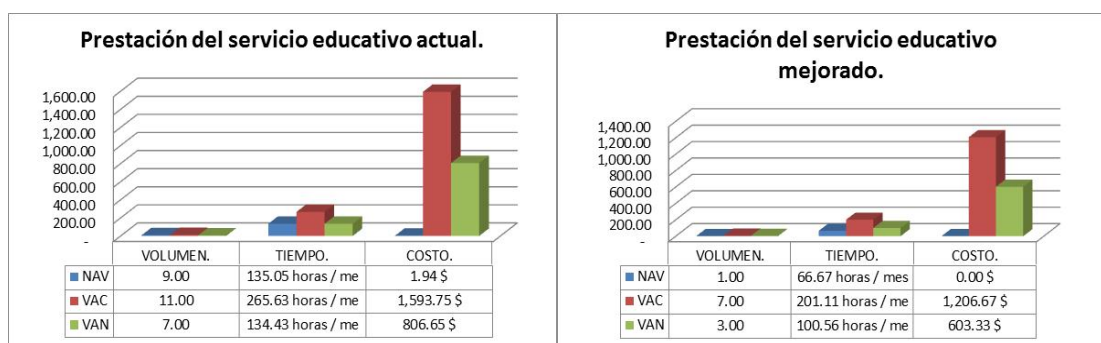
Como se ha detallado anteriormente, la prestación del servicio educativo, ha sido dividido y mejorado, dentro del presente diseño se podrá verificar las mejoras en términos de volumen tiempo y costo.

El diseño del nuevo proceso, se encuentra adaptado para reflejar la gestión de las actividades de docencia relacionadas directamente con la educación como es el caso de actividades de asistencia a clases, y prestación de las mismas.

El proceso ha sido planteado a fin de que se brinde un servicio de calidad, con todos los elementos previamente planificados y aprobados, disminuyendo tiempos perdidos por falta de conocimiento o improvisación. En el gráfico 57 a continuación se presenta el análisis comparativo de la gestión actual y los resultados de la propuesta.

Gráfico 57

Prestación del servicio educativo actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como ha detallado la división de los procesos ha beneficiado al proceso, en cuanto al nivel de tiempo ahorrado en su ejecución, es decir se han disminuido tiempos improductivos.

El diseño del proceso no contempla reprocesos o MUDAS por ineficiencia del personal encargado de su ejecución y revisión, estas variables han sido mitigadas mediante establecimiento de políticas de gestión específicas, como es el caso de los tiempos de espera para la entrega de trabajos, deberes o exámenes corregidos.

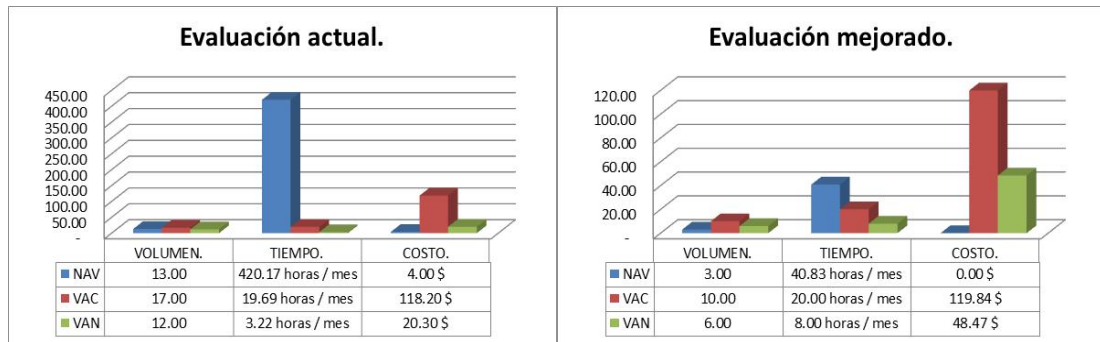
El proceso promueve el uso de las herramientas que posee la institución, se ha eliminado el registro manual de notas, a su vez estos resultados serán cargados directamente al portal informático establecido.

M02.4 Evaluación

El proceso de evaluación no contaba con la normativa adecuada a cerca de su adecuada planificación, el proceso es llevado distinto para la educación primaria, secundaria y bachillerato BI, a pesar que corresponden a modalidades de evaluación distintas, se ha diseñado un proceso homogéneo para las 3.

Este proceso mantiene las distinciones de evaluación según nivel o tipo de educación, sin embargo debido a su naturaleza, se ha concentrado actividades en responsables específicos.

En base a esto, se presenta en análisis de valor agregado comparativo en el gráfico 58 a continuación.

Gráfico 58**Evaluación actual vs mejorado**

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Dentro del análisis se ha presentado los resultados de incluir controles en la gestión del proceso, de acuerdo a los gráficos se incrementan los costos de las actividades que agregan valor al negocio, pero a su vez disminuyen notablemente los tiempos de ejecución y las actividades fueron reducidas, mejoradas o combinadas.

Las evaluaciones BI, deberán pasar por el mismo proceso de evaluación mantenido para las locales, la diferencia se ha definido por los tópicos y fechas, los cuales deberán estar especificados en el proceso de Diseño Académico.

El proceso ha incrementado actividades que agregan valor al cliente, como es el caso del análisis de alumnas cuyas evaluaciones revelan, que necesitan otro tipo de educación.

Esta educación, será impartida como clases adicionales o de refuerzo para aquellos que así lo requieran.

M02.5 Promoción Académica.

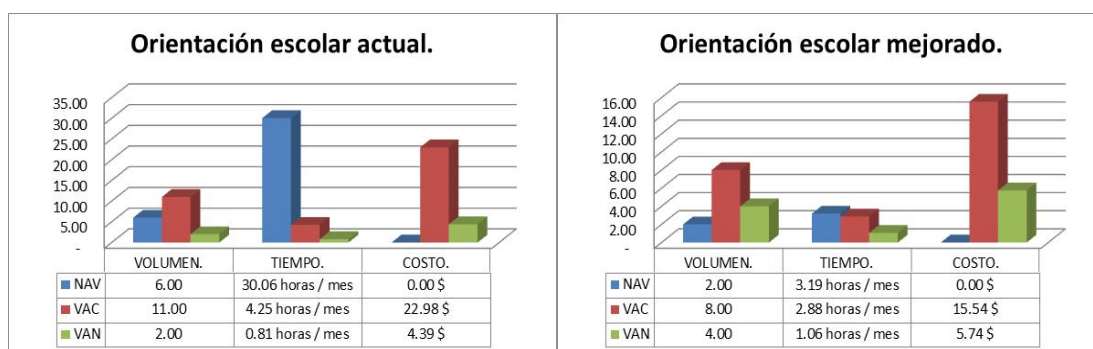
El manejo de este proceso por la institución, es adecuado, por lo tal se mantiene; sin embargo se lo ha complementado con la gestión de procesos vinculados como el caso de M02.4 Evaluación M03.3 Tutorías M03.4 Inspección disciplinaria; todos estos como proveedores de información, que ayuden a realizar un análisis objetivo y veraz.

El proceso contiene la revisión de las alumnas promovidas y no promovidas, dentro del cual aquellas que no fueron promovidas automáticamente, se realizará la revisión los casos individualmente, y se tomará la decisión de tomar o no una prueba y evaluación adicional.

Procesos misionales: M03 GESTIÓN DE CONVIVENCIA**M03.1 Orientación Escolar**

Las mejoras realizadas a este proceso corresponden a implementación de controles en la gestión, estos controles en la gestión, son durante su ejecución. El diseño del proceso hace que este invierta un porcentaje adicional en sus costos, sin embargo genera ahorro en tiempos.

En el gráfico 59 presentado a continuación se detalla la comparación entre el modelo actual y la propuesta mejorada.

Gráfico 59**Orientación escolar actual vs. mejorada**

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El ahorro en tiempo supera incluso las 40 horas por espera en la continuidad del proceso, el incremento en costos por actividades que agregan valor al negocio no supera el dólar US\$1.00

Debido a que muchas ocasiones el proceso depende de agentes externos para su continuidad, como es el caso de los padres de familia que intervienen en la evaluación de las alumnas, se ha podido reducir en este proceso, esos tiempos por espera, sin embargo se ha dejado una holgura, debido a que no se posee la facultad de controlar la continuidad del proceso cuando se encuentra en la gestión de un agente externo, como es el caso de los representantes de las alumnas.

M03.2 Convivencia y participación.

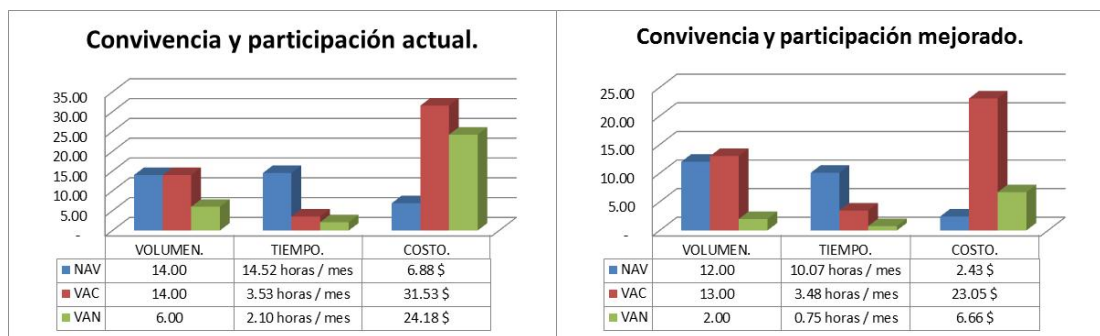
El proceso de convivencia y participación, ha sido diseñado a fin de que las estudiantes y el personal docente y administrativo, tenga acceso a programas de participación y convivencia que satisfagan sus necesidades.

El proceso contempla el diseño de planes estructurados, tareas y cronogramas definidos, responsables directos y personal encargado de su medición y control.

A continuación se presenta el gráfico 60 en el cual se presenta el análisis de valor agregado de las mejoras propuestas.

Gráfico 60

Convivencia y participación



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Para el proceso de convivencia y participación, se realizó la redistribución y organización de actividades, lo que generó disminución en tiempos, costo y volumen de todo el proceso, la tendencia en valor agregado del mismo se mantiene.

Para regularizar todo tipo de requerimientos, se recomienda se realicen todos los requerimientos y aprobaciones a través del correo institucional.

M03.3 Tutorías

Dentro de los objetivos de la institución, se encuentra el mantener el bienestar estudiantil y el promover el desarrollo de destrezas y habilidades.

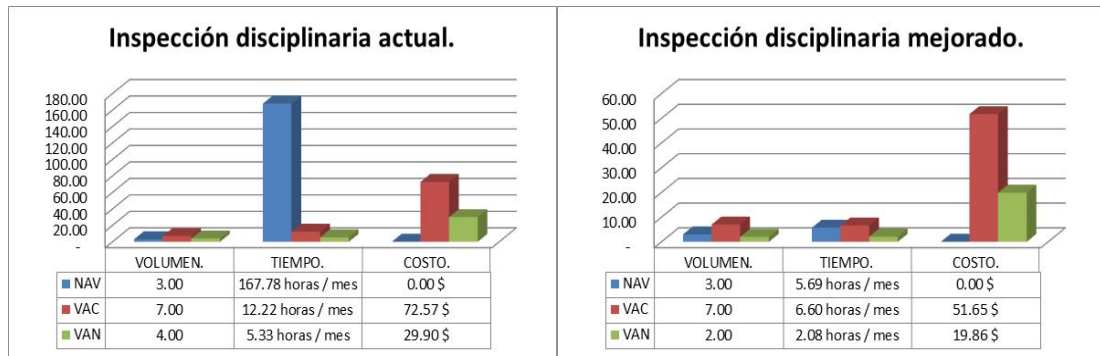
El proceso propuesto, corresponde al estudio de causas y posibles causas que puedan generar desequilibrios en la armonía de la congregación educativa, por esta razón, el procedimiento planteado tiene como objetivo el definir planes de asesoría educacional, familiar, tutorial, vocacional, según los requerimientos de las estudiantes.

De igual manera atenderá solicitudes de mejora o casos críticos para la institución, con el apoyo del departamento médico en casos que aplique.

M03.4 Inspección Disciplinaria

Corresponde al seguimiento y control de la disciplina de las estudiantes, su desempeño junto al grupo de trabajo, los permisos de salida o justificaciones de faltas o atrasos.

La propuesta de mejora contempla, re distribución de actividades, eliminación de tareas burocráticas o innecesarias, establecimiento de políticas que garanticen las mejoras y su funcionamiento. En el gráfico 61 presentado a continuación se verifican las mejoras en términos de costo, volumen y tiempo.

Gráfico 61**Inspección disciplinaria actual vs mejorado**

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El establecimiento de políticas y reestructuración de actividades, eliminando reprocesos o complementando actividades repetitivas, ha generado una disminución en los tiempos de espera por MUDAS.

Se ha integrado el proceso con el misional M03.3 Tutorías, con la finalidad de que pueda darse un seguimiento más personalizado a cada caso y sobre todo que mantenga la alumna una educación y asesoría integral en su formación.

M04.1 Evaluación de Satisfacción.

Se ha determinado este proceso, a fin de mantener estadísticas del nivel de satisfacción de los clientes internos y externos de la institución.

El proceso iniciará con la determinación de tópicos de evaluación, en el cual se programarán en el sistema de intranet de la institución las encuestas correspondientes.

El proceso contempla que se programen las fechas y horas de evaluación, de acuerdo a la carga horaria de las docentes, administrativas y en horas de tutorías las evaluaciones que llevarán a cabo las alumnas.

Las evaluaciones de las alumnas, serán a las docentes con las cuales reciben el servicio educativo, así como también de los aspectos generales de la institución.

Se tabularán los resultados de las evaluaciones, y en el caso de que sean evaluaciones de docentes, estas serán parte del promedio general de los resultados del proceso de apoyo A01.4 Evaluación del personal.

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación general la rectora de la institución, realizará un informe el mismo que será presentado al Consejo Directivo, de esta manera se constituirá un elemento de autoevaluación, que será parte integral del proceso estratégico E02.1 Autoevaluación.

M04.2 Gestión de reclamos.

El proceso ha sido diseñado a fin de mantener control de los requerimientos de los padres de familia y representantes de las alumnas.

El proceso inicia, con la identificación del requerimiento del solicitante, en caso de que no tenga una cita previamente arreglada con la persona o personas necesarias, el colegio verificará la disponibilidad del personal encargado.

El personal encargado, docente, administrativo o tutoras, atenderán el requerimiento y comunicarán los acuerdos a través de un correo electrónico al responsable del proceso de E02.1 Autoevaluación, a fin de tomar en cuenta los requerimientos frecuentes.

Finalmente el diseño del proceso contempla, el seguimiento de los acuerdos realizados con el personal correspondiente y el solicitante.

M04.3 Seguimiento de Bachilleres

Es importante para la institución, el verificar el posicionamiento de sus bachilleres en el Sistema de Educación Superior, por cual se ha definido un proceso mediante el cual se pueda verificar las tendencias educativas.

La institución, deberá establecer una muestra representativa de los bachilleres en cada año, a través del proceso E01.2 Información y Comunicación, se realizará el contacto de las ex alumnas a través de una encuesta en la cual se solicitará información general de los estudios superiores en curso o por realizar.

En el caso de los bachilleres que salen con un título BI, este es posible de dar seguimiento a través del sistema internacional IBO, por lo cual en la plataforma informática se podrá realizar el seguimiento, de aquellas estudiantes que hayan optado por un convenio internacional o hayan aplicado a una beca del sistema BI.

Se recepcará las respuestas de las encuestas realizadas previamente, los resultados de su tabulación, serán presentados al Consejo Directivo, a fin de analizar las tendencias

del mercado, y que las mismas puedan generar una oferta educativa mejorada a futuro.

M04.4 Evaluación Curricular

Dentro de este proceso, se verifica la efectividad y calidad del diseño educativo, la malla curricular propuesta, el distributivo planteado y la carga horaria por materia.

El diseño de este proceso inicia con la verificación del Plan Educativo Anual, aprobado en el proceso misional M02.1 Diseño Académico, los miembros de las mesas de trabajo responsables, deberán realizar un análisis de los objetivos alcanzados y su porcentaje de cumplimiento.

Este proceso toma en cuenta los resultados del misional M04.1 Evaluación de la satisfacción, puesto que las evaluaciones contarán con tópicos que hacen referencia a los métodos de enseñanza y el avance académico.

De igual manera, dentro de este proceso se verificará el promedio general por área y nivel de las estudiantes; resultados que se obtendrán del proceso misional M02.4 Evaluación Académica.

Con el análisis de estos resultados, se verificará la malla o plan académico a analizar, junto con los perfiles y competencias que deberá tener el alumno en ese nivel.

En caso de que el programa necesite adecuaciones o cambios en las prácticas metodológicas, la mesa de trabajo encargada del análisis elaborará una propuesta

cuyo contenido y conclusiones serán presentados y analizados en el proceso misional M02.1 Diseño Académico.

Procesos apoyo: A01 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

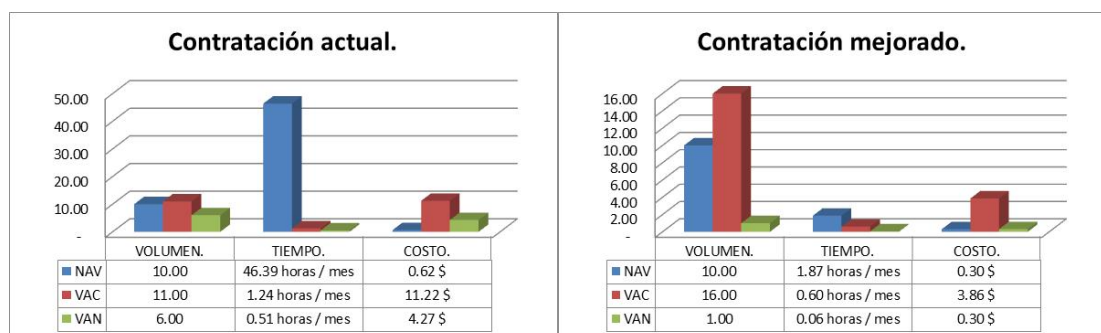
El análisis de valor agregado de estos procesos mejorados se detalla en el anexo 13.

A01.1 Contratación

El cambio sustancial en los procesos relacionados con la gestión del talento humano corresponde a la organización de un responsable de estos procesos, el colegio actualmente no cuenta con un área de Recursos Humanos, para el diseño de estos procesos se ha verificado las necesidades de la Institución y tomando en cuenta estos antecedentes se ha propuesto que se establezca un responsable de Recursos Humanos.

Gráfico 62

Contratación actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Dentro del proceso de contratación académica, la Jefe de Recursos Humanos, deberá identificar las necesidades de personal, esto mediante la revisión de los resultados

obtenidos en el proceso misional M02.1 Diseño Académico, en el cual se establecerá la malla curricular correspondiente.

El jefe de recursos humanos, solicitará las referencias correspondientes, el análisis de información, organizará las entrevistas con los candidatos la misma que será llevada por parte de la Rectora.

Una vez identificada la candidata seleccionada, realizará los trámites correspondientes de legalización del contrato de trabajo firmado previamente con el Ministerio de Relaciones Laborales, así como también el aviso al Instituto de Seguridad Social del ingreso del personal.

Todos los contratos de trabajo, así como la documentación soporte a estos será enviada de acuerdo al proceso estratégico E02.2 Control de documentos y registros al archivo correspondiente.

La jefa de Recursos Humanos comunicará a todo el personal responsable del nuevo ingreso de personal, así como también le dará los lineamientos correspondientes a cerca de la institución y el trabajo a ser realizado, dentro de las actividades planteadas como inducción.

Finalmente se dará el seguimiento del personal nuevo, a fin de tener un control del avance.

El diseño de este proceso, dejando un responsable específico eliminará en volumen y tiempo las MUDAS que no agregan valor al proceso. En la ejecución actual de las

contrataciones, el tiempo perdido superaba incluso la semana laboral, con el diseño propuesto se espera que el proceso se reduzca en tiempo y se incremente en volumen las actividades que agregan valor al cliente.

A01.2 Formación y desarrollo de personal.

Este proceso ha sido diseñado a fin de cubrir las necesidades del personal de formación y desarrollo académico, profesional y personal.

Tomando en cuenta estas consideraciones se ha planteado el proceso en base a los resultados obtenidos de M03.2 Convivencia y participación, las evaluaciones del personal en A01.4 Evaluación del personal, las evaluaciones de satisfacción en M04.1 Evaluación de satisfacción, las estadísticas presentadas en A04.3 Soporte a usuarios y finalmente en A01.3 Bienestar estudiantil.

Estos lineamientos deberán ser analizados para definir los requerimientos y necesidades del personal, serán adaptados a los lineamientos establecidos por la institución y se definirá un informe que consolide los requerimientos.

Una vez verificadas las necesidades, se presentará a Consejo Directivo la propuesta de plan de capacitaciones, en el caso de que las necesidades del personal sean de capacitación o de formación.

El Consejo Directivo será el encargado de aprobar las propuestas y de analizar si dentro de su presupuesto cuenta con los montos establecidos para brindar apoyo económico en las necesidades de formación del personal.

Finalmente el Jefe de Recursos Humanos coordina el evento a ser realizado y le da seguimiento.

A01.3 Bienestar, salud y seguridad ocupacional

Debido a las necesidades identificadas del personal, correspondiente al bienestar, salud y seguridad ocupacional, el Sistema de Gestión ha definido este proceso integrando a varios actores de la institución.

El diseño inicia con la verificación de los requerimientos del personal y la creación de una ficha clínica interna, en el caso que el requerimiento del personal, sea atención médica, el encargado deberá verificar la viabilidad de los requerimientos y comunicar si es necesaria la atención en un centro especializado.

Consecuentemente la doctora de la institución deberá elaborar un plan de educación en la salud, el cual trabajará de manera conjunta con los requerimientos y definiciones establecidos en el proceso de apoyo A01.2 Formación y desarrollo del personal y le da seguimiento al mismo.

A01.4 Evaluación del personal

La evaluación del personal, deberá ser definida a través del cumplimiento de objetivos, para lo cual el proceso inicia con la carga de objetivos personales en la intranet institucional, por cada uno de los miembros del Colegio.

Los planes institucionales, deberán asignar un mentor o tutor al personal que presta sus servicios en el Colegio de acuerdo a sus políticas; el mentor será el encargado de aprobar los objetivos personales propuestos para llevarse a cabo durante el año lectivo.

El personal docente y administrativo, deberá periódicamente actualizar el avance de sus objetivos personales cargados en la intranet institucional.

En el caso de los docentes el proceso misional de M04.1 Evaluación de satisfacción contempla evaluaciones por parte de los alumnos a su gestión, estos resultados, debidamente tabulados y analizados, serán parte integral de la evaluación de personal.

Finalmente el mentor, deberá concluir acerca del alcance de objetivos personales y en el caso de los docentes integrar la evaluación con los resultados obtenidos de evaluación de satisfacción, la nota final de evaluación, será cargada y notificada al personal evaluado.

En caso de no estar de acuerdo con la evaluación del personal, este tiene la facultad de verificar sus resultados con el mentor y en el caso de llegar a un acuerdo se modificarán.

A01.5 Nómina

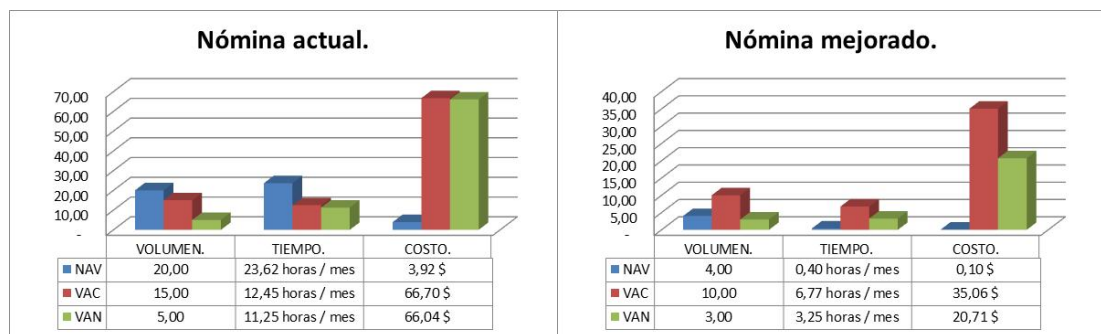
El proceso de nómina, se ha mejorado, con la inclusión de la Jefe de Recursos Humanos, las tareas que se encontraban segregadas en varios actores que generaban

MUDAS por tiempos de espera, se han reducido, puesto que se han concentrado en un solo ejecutor.

La jefe de nómina será responsable de verificar el cumplimiento de las responsabilidades del personal, como las horas de ingreso, salida, permisos, faltas, etc. A continuación en el cuadro 67 el detalle del análisis de valor agregado.

Gráfico 63

Nómina actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La concentración de actividades en la ejecución de tareas del proceso de nómina llevado a cabo por la Jefe de Recursos Humanos, disminuye considerablemente los costos del proceso y el tiempo de espera y de ejecución de tareas.

La Jefe de Recursos Humanos, será la encargada de realizar el análisis de las solicitudes docentes, y estará en la facultad de aprobar directamente o enviar a una aprobación superior.

El análisis y resumen de los valores que constarán en los roles de pago, de igual manera serán responsabilidad de la Jefe de Recursos Humanos, quien elaborará dichos informes y entregará al departamento contable.

El mejoramiento de este proceso cuenta con la potenciación de los sistemas informáticos utilizados, de esta manera se podrá verificar de una manera más eficiente los cálculos de los roles de pago, es decir con la utilización de un software especializado. Finalmente las aprobaciones de la nómina y los pagos mantienen a sus responsables.

A01.6 Desvinculación del personal.

Este proceso ha sido diseñado, a fin de mantener un control de la gestión del personal saliente, verificar de manera ordenada y sistemática los pasos a seguir para el cumplimiento de este objetivo.

El proceso inicia con la recepción de la renuncia del personal o la notificación del despido, la comunicación a la rectora o autoridad correspondiente, el personal saliente deberá dejar un informe de gestión y el status en el que se encuentran las actividades desarrolladas en el caso que la desvinculación se realice durante el transcurso del año lectivo, la rectora aprobará el informe, al mismo tiempo se notificará a los responsables para la actualización de dato en sistemas.

La jefe de Recursos Humanos realizará los trámites de aviso de salida de personal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y legalizará las actas de finiquito en el Ministerio de Relaciones Laborales.

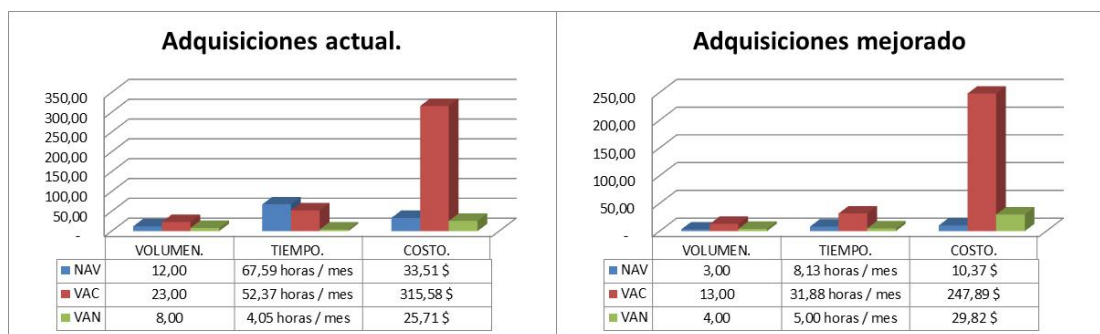
Procesos apoyo: A02 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A02.1 Adquisiciones

El mejoramiento del proceso ha incluido el combinar actividades de igual naturaleza llevadas a cabo por distintos ejecutores, como es el caso de las contrataciones de equipos informáticos. En el gráfico 64 se presenta el detalle del valor agregado mejorado.

Gráfico 64

Adquisiciones actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Debido a que las adquisiciones de equipos informáticos requieren de un análisis específico, se ha diseñado el proceso a fin de que los dos ejecutores lleven a cabo las mismas actividades de selección de proveedor.

Una vez seleccionado el proveedor y elaborado los análisis de cotizaciones la jefe o administradora de sistemas enviará toda la documentación a la jefe administrativa para continuar con los contactos necesarios con los proveedores.

El proceso mejorado, incluye la revisión del producto recibido y la aprobación del mismo en el caso de que sea conforme, de igual manera se verifica que los contratos de servicio cumplan con los requerimientos de la institución.

La regulación de actividades del proceso para los ejecutores, disminuye considerablemente los tiempos por MUDAS, así como los costos asociados.

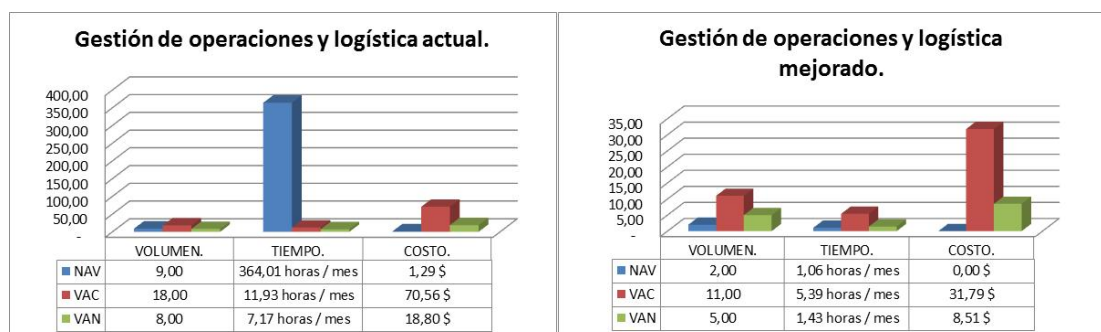
A02.2 Gestión de operaciones y logística

El diseño de este proceso, ha sido planteado eliminando actividades repetitivas en distintos puntos del mismo.

Las aprobaciones del proceso se han disminuido a fin de que exista un solo control en los puntos clave del mismo. El gráfico 65 presenta los resultados del análisis de valor agregado mejorado.

Gráfico 65

Gestión de operaciones y logística actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La organización de las actividades en el proceso de una manera adecuada disminuye los tiempos de espera por proceso, así como los re-procesos.

En cuanto a las actividades que agregan valor al negocio, han sido eliminadas ciertas revisiones, lo cual ha generado que no existan re-procesos y que la revisión sea oportuna a través de la eliminación de la burocracia.

Las solicitudes de permiso, serán analizadas por la coordinadora académica la cual elaborará el cronograma semanal de actividades para ser aprobado por el Consejo Directivo.

A02.3 Gestión de Solicitudes y Certificados.

Este proceso ha sido diseñado a fin de mejorar la atención interna hacia los usuarios de la institución, este proceso tiene como objetivo el entregar oportunamente documentos legales y validados por la institución a quienes lo necesiten.

Se ha diseñado a fin de que las solicitudes, puedan ser cargadas previamente en la intranet de la institución, de igual manera para las solicitudes de alumnas o padres de familia, se podrá realizar directamente con el personal asignado.

La persona encargada de este proceso, realizará la revisión de las solicitudes y verificará la información en el archivo personal del solicitante, emitirá el documento legal con dicha información y entregará.

Dentro de este proceso se legalizan y tramitan las actas de grado de las alumnas que hayan culminado su proceso de educación en bachillerato y posteriormente lleva a cabo el trámite legal en el Ministerio de Educación, de acuerdo a lo establecido por este organismo.

A02.4 Control de Activos.

Es importante que toda organización, mantenga control de todos los bienes que posee, por esta razón se diseñó el proceso de control de activos.

El proceso inicia, con la recepción de un nuevo bien, mediante el proceso de apoyo A02.1 Adquisiciones, la asistente contable recibirá el activo y verificará que cumpla con las especificaciones técnicas, posteriormente realizará el ingreso del activo en el sistema correspondiente, prosigue con la codificación física y posteriormente se entregará a un custodio.

El encargado del proceso, realizará la verificación física periódica de sus bienes, mantendrá el control de la depreciación de los mismos.

En caso de que algún bien, se encuentre deteriorado o no se pueda verificar físicamente, se comunicará al custodio de dicho bien para su reposición parcial o total.

De igual manera en este proceso se verificará si algún bien necesita mantenimiento, para lo cual se realizará la coordinación con el proceso de A02.1 Adquisiciones, para realizar las gestiones correspondientes a la contratación de un especialista.

Finalmente se dejará constancia del análisis de activos fijos a través de un informe mediante el cual se realizará el seguimiento a las observaciones.

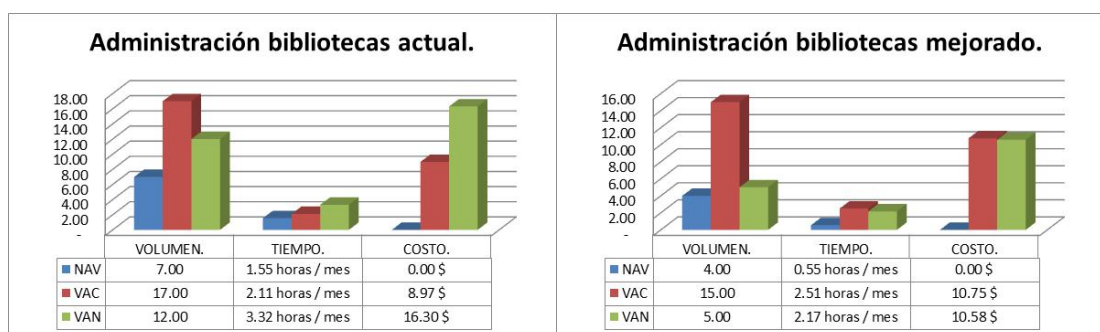
A02.5 Administración de Bibliotecas

El proceso ha sido mejorado, a fin de que la información que posean las bibliotecas, sea únicamente información actualizada, la revisión de los ejemplares así como el control de los mismos de igual manera tenga un orden y sea oportuno.

El proceso ha sido diseñado de acuerdo a la propuesta de potenciar las herramientas tecnológicas a fin de que se puedan realizar consultas y reservas de ejemplares a través de los portales informáticos disponibles. El gráfico 66 presenta el resumen del análisis de valor agregado del proceso.

Gráfico 66

Administración de bibliotecas actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El proceso receptorá los ejemplares, que han sido adquiridos mediante el control del proceso A02.1 Adquisiciones.

De igual manera la Asistente de biblioteca receptorá los documentos digitalizados entregados por las docentes, estos principalmente corresponden a análisis de estudios o trabajos modelo para futuras consultas.

En caso de que la información solicitada no esté completa, se solicitará a los respectivos actores incluyan los faltantes.

Se plantea que las reservas de ejemplares, se puedan realizar a través del portal de consultas de la institución mediante la creación de un módulo que permita conocer la cantidad y el estado de cada ejemplar.

Solo podrán realizar solicitudes por este medio informático, el personal docente que cuente con el usuario validado y las alumnas de la institución de igual manera con el usuario informático asignado.

Una vez revisadas las solicitudes la asistente de biblioteca realizará la reservación del ejemplar hasta que el solicitante se acerque a retirarlo.

El solicitante entregará un documento de respaldo y se definirán fechas de entrega para los libros.

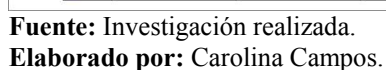
Dentro del diseño del proceso se ha establecido que se realice el monitoreo constante de los ejemplares en calidad de préstamo, una vez receptorado el bien previo al ingreso al sistema se verificará su estado físico.

Este proceso ha sido mejorado, no con el fin de reducir los tiempos costos o el volumen de las actividades realizadas, ha sido diseñado a fin de satisfacer todas las necesidades escolares y del personal de alimentación.

Dentro de este proceso se han implementado actividades que contienen planes de diseño de menús, a fin de poseer un respaldo médico de la alimentación a ser entregada a los clientes internos y externos de la institución.

En el gráfico 67, se presentan los resultados del valor agregado.

Administración de bares y comedores actual vs. mejorado



Se observa en los análisis que el proceso ha incrementado sus horas de ejecución, así como sus costos y el volumen de sus actividades, esto principalmente al diseño e incremento de actividades de control de calidad en la alimentación.

Dentro del proceso, la doctora de la institución, deberá elaborar de manera conjunta los menús de alimentos a ser proporcionados a los estudiantes, este control nutricional, permite un desarrollo integral de todos los miembros de la unidad educativa.

La elaboración de menús, contará con la aprobación correspondiente, de esta manera se garantiza un control de calidad.

La doctora de la institución de igual manera, deberá realizar el control de los planes de alimentación, su seguimiento y efectividad.

Procesos apoyo: A03 GESTIÓN FINANCIERA

A03.1 Gestión de presupuesto

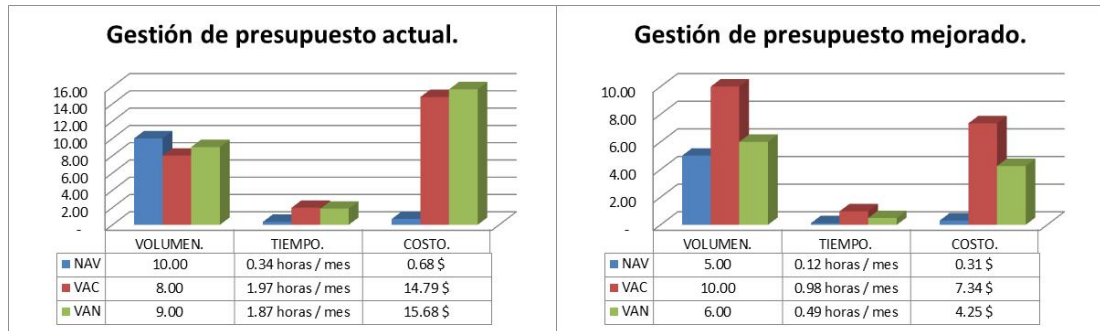
El proceso ha sido mejorado, a fin de que la institución, pueda mantener una gestión y control de sus actividades de manera óptima.

El diseño del proceso ha eliminado actividades de revisión que se tornaban burocráticas, a su vez ha mantenido un adecuado control interno en los puntos clave del proceso.

El gráfico 68 presenta los resultados del análisis de valor agregado, con las mejoras correspondientes.

Gráfico 68

Gestión de presupuesto actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Se observa en los gráficos, que al eliminar actividades, controlar tiempos a través de políticas se obtiene una reducción de tiempo y costo en todo el proceso.

La revisión del presupuesto anual, por parte del Consejo Directivo, se realizará una única vez, en el caso de las rendiciones de cuentas no se presentarán actividades de modificación de valores o del informe, a su vez se propondrán mejoras. De esta manera se concentrarán los esfuerzos de la organización en mantener un control adecuado del presupuesto, mas no de los valores ya ejecutados.

A03.2 Gestión Contable

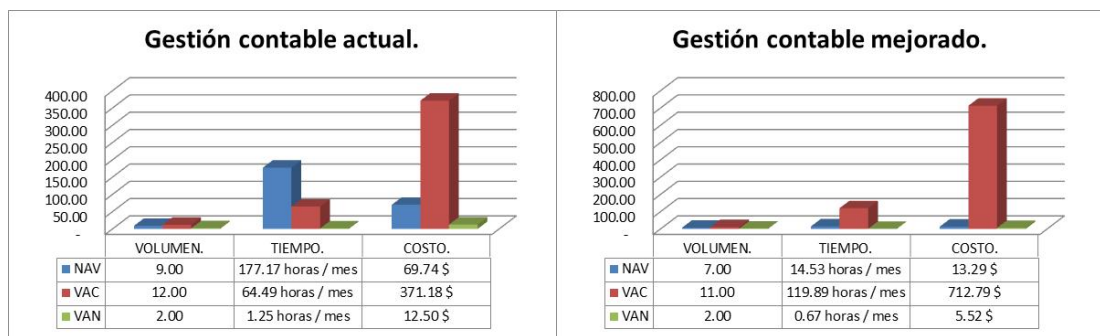
Este proceso ha sido mejorado de tal manera que las revisiones realizadas por las autoridades sea realizado una única vez, es decir aquellas actividades que tengan correcciones no deberán volver a pasar por el proceso de revisión, únicamente con las correcciones respectivas se culminará con lo establecido.

Por esta razón el proceso ha incrementado los tiempos de las actividades que agregan valor al cliente, para que estas sean analizadas y realizadas con el fin de obtener y eliminar las correcciones futuras.

El gráfico 69 detalla el análisis de valor agregado mejorado.

Gráfico 69

Gestión contable actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El análisis de valor agregado, presenta el incremento en tiempo y costo de las actividades que agregan valor al cliente, puesto que se ha determinado que no existan reprocesos o tiempos perdidos (MUDAS) por estas revisiones y se invierta más tiempo en la revisión de los valores a ser registrados con controles específicos para cada uno.

A03.3 Pagos.

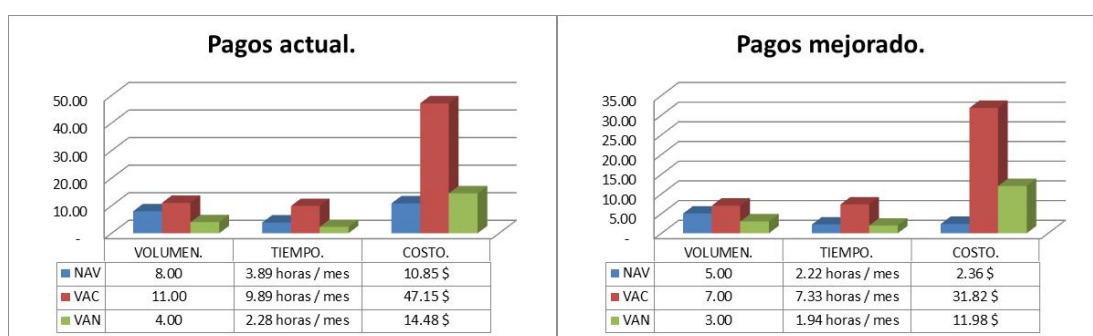
El diseño del proceso de pagos, al igual que el de apoyo A03.2 Gestión Contable, tiene como objetivo la reducción de reprocesos.

En el proceso de pagos, se ha eliminado una revisión de las autoridades, que generaba burocracia y reprocesos innecesarios en el mismo, con esa implementación se ha podido reducir reprocesos, tiempos de espera o MUDAS.

El gráfico 70 detalla el análisis de valor agregado del proceso mejorado.

Gráfico 70

Pagos actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La revisión de la gerencia de este proceso, será para el pago a través de la transferencia bancaria, debido a que se mantienen controles en los registros contables, la revisión adicional del detalle de pagos, es una actividad repetitiva en procesos distintos, razón por la cual ha sido eliminada.

Se han combinado actividades, como la revisión y firma de cheques por parte de la contadora para los pagos en esa modalidad.

El detalle de las transacciones de pagos, se envía directamente al proceso de apoyo A02.2 Gestión contable, para legalizar los registros.

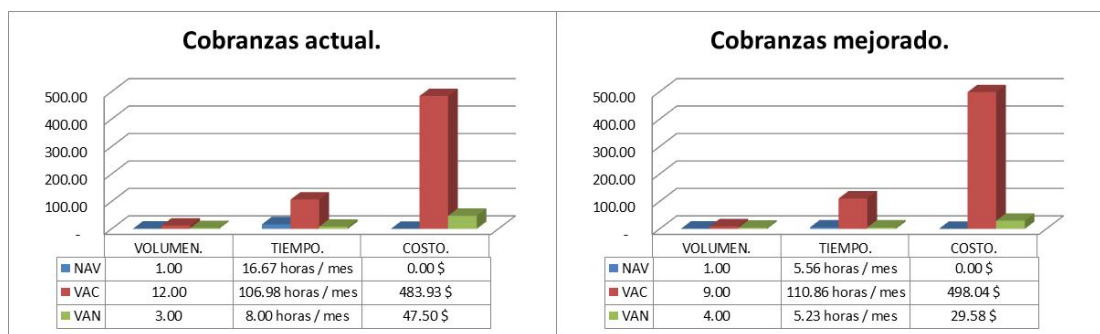
A02.4 Cobranzas

Para el proceso de cobranzas, se ha mejorado el diseño en la combinación de actividades y la generación de controles del proceso.

En el gráfico 71 se detalla el valor agregado mejorado

Gráfico 71

Cobranzas actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Este proceso ha definido que al final se enviarán los documentos a la contabilización respectiva, eso ahorra tiempo en esperas y permite un control integral.

De igual manera dentro de este proceso no se dará seguimiento a la cartera, el proceso misional E01.2 Información y Comunicación entregará periódicamente una comunicación a los padres de familia recordando la cancelación de sus obligaciones a tiempo.

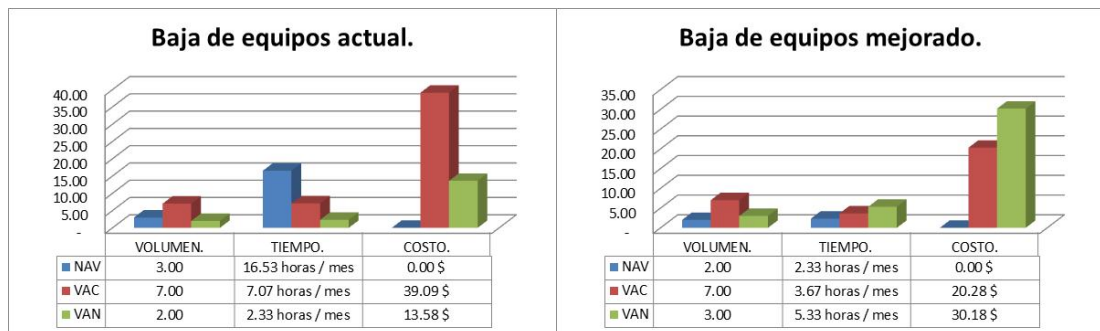
Procesos apoyo: A04 GESTIÓN INFORMÁTICA

A04.1 Baja de equipos

Este proceso ha mejorado sus controles internos, y mantiene una organización adecuada de sus registros y los bienes que administran de esta manera en el gráfico 72 se presenta el valor agregado mejorado.

Gráfico 72

Baja Equipos actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Las actividades que se han combinado en este proceso es el desmantelamiento de equipos y el ingreso de estos al inventario de repuestos en los casos que aplique, administración que anteriormente no se mantenía, es decir se ha implementado un control para los repuestos.

De igual manera se considera como válido el detalle de bajas presentado por la Jefe o administradora de sistemas en el cual se responsabiliza por los equipos a ser enviados a reciclaje.

Previo al envío de estos artículos se deberá realizar la inspección física de los equipos como constancia de la revisión, para lo cual firmarán el acta el colaborador de reciclaje, con la delegada de contabilidad y la jefe o administradora de sistemas.

A04.2 Seguridad Informática

Debido a los cambios organizacionales y globales, se ha identificado la necesidad de mantener seguridad en todos los equipos y documentos digitales que posee la institución, razón por la cual se ha diseñado el proceso.

El proceso inicia, con la revisión de las observaciones encontradas en las hojas de trabajo del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo, de este análisis la jefe de sistemas verificará si sus políticas de seguridad son efectivas o si necesitan adecuación o modificación.

Comunicará a los usuarios las nuevas políticas de uso de los equipos y software, realizará mantenimiento y pruebas en las configuraciones y mantendrá actualizadas las bases de datos de respaldos y modificaciones.

A04.3 Soporte a Usuarios

El proceso se ha dividido del mantenimiento correctivo y preventivo de equipos, a fin de mantener una atención personalizada a los requerimientos de la institución, así como también para verificar qué actividades, no conformidades o problemas se

presentan en la ejecución de actividades con la utilización de herramientas informáticas.

El proceso verificará los usuarios activos en el sistema, como medida de control para los accesos a la información, se receptorán las solicitudes de creación de nuevos usuarios en los sistemas, para lo cual mantendrá un cronograma de tiempos específicos para la parametrización.

La jefa o administradora de sistemas, creará a los usuarios nuevos en el sistema junto con los correos electrónicos correspondientes.

Se receptorán solicitudes de padres de familia, cuando tengan algún tipo de inconveniente al ingresar a las plataformas y del personal cuando los equipos no tengan un buen funcionamiento.

La jefa o administradora de sistemas, mantendrá un registro de las solicitudes, a fin de mantener estadísticas actualizadas de los requerimientos y poder mantener la mejora en la gestión y rendimiento de equipos.

El soporte a usuarios prevé la entrega de información en el caso que amerite, así como la programación de asistencia personalizada.

A04.4 Mantenimiento preventivo y correctivo

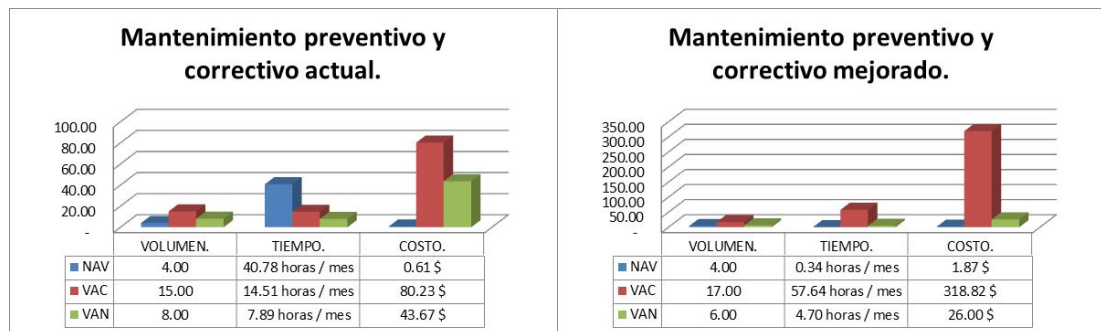
El proceso contempla el mejoramiento tras el diseño de actividades que agreguen valor al cliente, se ha reducido los controles burocráticos y se han establecido

políticas para los tiempos de espera o demoras cuando estos son ejecutados internamente.

El gráfico 73 se detalla el análisis de valor agregado mejorado.

Gráfico 73

Mantenimiento preventivo y correctivo actual vs. mejorado



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Las actividades incluidas en el proceso corresponden al control de repuestos, el ingreso de estos al inventario de repuestos y su notificación.

Se determinó que todos los mantenimientos sean realizados con los proveedores que se posee convenio previamente, de esta manera los tiempos de espera se reducen para la obtención de ese servicio.

3.4 CUADRO COMPARATIVO DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

Cuadro 68

NIVEL 1.	PROCESO	ACTUAL			MEJORADO			VARIACIÓN		
		VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO
Gobierno Escolar	Planificación Estratégica y Operativa.	42.00	3.90 horas / mes	13.40 \$	27.00	0.98 horas / mes	9.35 \$	(69.00)	-4.88 horas / mes	(22.76)
Gestión de la calidad	Autoevaluación y mejora institucional.	27.00	6.42 horas / mes	34.97 \$	8.00	3.94 horas / mes	21.89 \$	(35.00)	-10.35 horas / mes	(56.86)
Gestión de admisiones y matrículas	Admisión.	39.00	5.41 horas / mes	32.27 \$	37.00	5.35 horas / mes	36.44 \$	(76.00)	-10.76 horas / mes	(68.71)
	Entrega de claves pre - matrícula.	10.00	9.95 horas / mes	38.40 \$	Se unificó proceso			(10.00)	-9.95 horas / mes	(38.40)
	Matrículas.	23.00	773.88 horas / mes	520.51 \$	20.00	53.13 horas / mes	252.73 \$	(43.00)	-827.02 horas / mes	(773.24)
Gestión Académica	Diseño académico	34.00	2.62 horas / mes	5.76 \$	22.00	0.99 horas / mes	15.50 \$	(56.00)	-3.61 horas / mes	(21.26)
	Programación Académica	47.00	1.62 horas / mes	10.66 \$	Se unificó proceso			(47.00)	-1.62 horas / mes	(10.66)
	Prestación del servicio educativo.	27.00	535.10 horas / mes	2,402.34 \$	11.00	121.11 horas / mes	326.67 \$	(38.00)	-656.21 horas / mes	(2,729.00)
	Evaluación.	50.00	443.33 horas / mes	144.05 \$	19.00	68.83 horas / mes	168.31 \$	(69.00)	-512.17 horas / mes	(312.36)
	Promoción Escolar	12.00	1.33 horas / mes	9.63 \$	12.00	1.33 horas / mes	9.63 \$	(24.00)	-2.66 horas / mes	(19.26)
Gestión de convivencia	Orientación escolar.	19.00	35.13 horas / mes	27.37 \$	14.00	7.13 horas / mes	21.29 \$	(33.00)	-42.25 horas / mes	(48.66)
	Convivencia y participación.	34.00	20.15 horas / mes	62.59 \$	27.00	14.30 horas / mes	32.15 \$	(61.00)	-34.45 horas / mes	(94.74)
	Inspección disciplinaria.	14.00	185.33 horas / mes	102.47 \$	12.00	14.38 horas / mes	71.51 \$	(26.00)	-199.71 horas / mes	(173.97)
Información y Satisfacción	Información y Comunicación.	32.00	27.13 horas / mes	96.03 \$	14.00	0.56 horas / mes	4.30 \$	(46.00)	-27.68 horas / mes	(100.33)
Gestión del talento humano	Contratación	27.00	48.14 horas / mes	16.12 \$	27.00	2.52 horas / mes	4.47 \$	(54.00)	-50.67 horas / mes	(20.59)
	Nómina	40.00	47.32 horas / mes	136.66 \$	17.00	10.42 horas / mes	55.87 \$	(57.00)	-57.73 horas / mes	(192.52)
Gestión Administrativa	Adquisiciones.	43.00	124.00 horas / mes	374.80 \$	20.00	45.00 horas / mes	288.09 \$	(63.00)	-169.00 horas / mes	(662.89)
	Gestión de operaciones y logística.	35.00	383.10 horas / mes	90.65 \$	18.00	7.88 horas / mes	40.30 \$	(53.00)	-390.98 horas / mes	(130.95)
	Administración de biblioteca	36.00	6.98 horas / mes	25.27 \$	24.00	5.23 horas / mes	21.33 \$	(60.00)	-12.21 horas / mes	(46.60)
	Administración de bares y comedores.	10.00	57.00 horas / mes	281.51 \$	13.00	70.14 horas / mes	335.26 \$	(23.00)	-127.14 horas / mes	(616.76)
Gestión Financiera	Gestión de Presupuesto.	27.00	4.18 horas / mes	31.15 \$	21.00	1.58 horas / mes	11.91 \$	(48.00)	-5.76 horas / mes	(43.06)
	Gestión contable.	23.00	242.91 horas / mes	453.42 \$	20.00	135.08 horas / mes	731.60 \$	(43.00)	-377.99 horas / mes	(1,185.02)
	Pagos.	23.00	16.06 horas / mes	72.48 \$	15.00	11.50 horas / mes	46.16 \$	(38.00)	-27.56 horas / mes	(118.64)
	Cobranzas.	16.00	131.65 horas / mes	531.43 \$	14.00	121.65 horas / mes	527.62 \$	(30.00)	-253.29 horas / mes	(1,059.05)
Gestión de tecnologías de la información.	Baja de equipos.	12.00	25.93 horas / mes	52.67 \$	12.00	11.33 horas / mes	50.46 \$	(24.00)	-37.27 horas / mes	(103.13)
	Mantenimiento preventivo y correctivo	27.00	63.18 horas / mes	124.51 \$	27.00	62.68 horas / mes	346.69 \$	(54.00)	-125.86 horas / mes	(471.20)
TOTAL		729.00	3,201.76	5,691.11	451.00	777.03	3,429.51	(1,180.00)	(3,978.79)	(9,120.62)

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El cuadro presentado anteriormente, detalla de manera específica el ahorro en tiempo costo y volumen que podría a llegar a tener la institución de aplicar el modelo.

De igual manera detalla que el modelo mejorado llegaría a ahorrar 1.180 actividades al mes, las mismas que consumen 3.978,79 horas y un costo estimado de US\$ 9.120,62

El diseño mejorado ha contemplado los procesos llevados a cabo actualmente para la revisión del análisis de valor agregado.

En el anexo 14 se detallan los manuales de procedimientos de los procesos propuestos y sus mejoras.

4 PROPUESTA DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Como se ha detallado en los capítulos anteriores, la Institución Colegio Los Pinos se encuentra en un entorno estrictamente regulado, al no poseer procesos claros y definidos, la gestión general puede ser ineficiente.

A continuación se detallan las principales debilidades de la Institución y los planes de mejora asociados a ellos. Cabe recalcar que estos planes son adicionales a las mejoras ya implementadas en el diseño de los procesos.

4.1 DEBILIDADES PRINCIPALES DEL SISTEMA EDUCATIVO Y SUS PROCEDIMIENTOS

- El personal de la institución no tiene conocimiento de los procesos que se llevan a cabo, en muchas ocasiones no se realiza control solo ejecución.
- El archivo de la organización es desordenado y no posee una manera efectiva de ser controlado.
- Las herramientas informáticas se encuentran sub ocupadas, es decir no se ha dado un uso efectivo a la intranet institucional ni a la página web.
- No existe un responsable encargado de los requerimientos del personal.

- No se mantiene una evaluación del desempeño del personal.
- El colegio no posee todos los equipos necesarios para una adecuada gestión del riesgo.

A fin de mitigar los riesgos asociados a dichas debilidades se ha propuesto planes de mejora que faciliten la implementación de los procesos diseñados, los mismos se detallan a continuación.

4.2 PLANES DE MEJORA

- Capacitación y Difusión del Sistema de Gestión Propuesto.
- Mejoramiento del proceso y adquisición de equipos de escaneo.
- Contratación de un especialista en diseño de páginas web.
- Implementación de módulo en SharePoint donde se cargarán las evaluaciones.
- Programación de las herramientas informáticas para el envío masivo de comunicaciones.
- Implementación de módulo en SharePoint donde se registrarán las solicitudes de préstamos y consultas de libros.

- Adquisición de servidor para la ampliación de capacidad de almacenamiento de información para el uso del correo electrónico.
- Adquisición de antenas repetidoras, para el mejoramiento de la señal y las redes de internet.
- Contratación de responsable de Recursos Humanos.
- Implementación de metodología de evaluación.
- Adquisición de equipos y materiales para la gestión del riesgo.

En el anexo 15 se presenta el cuadro de las debilidades, planes de mejora y los procesos afectados.

4.3 DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORA

A continuación, se presenta el desarrollo de los planes de mejora adicionales, para una adecuada implementación del sistema de gestión. El cuadro 69 a continuación detalla el primer plan establecido.

Cuadro 69**Plan de mejora 1.**

Plan de mejora:	Capacitación y Difusión del Sistema de Gestión Propuesto.
Indicador:	Nivel de satisfacción del personal interviniente.
Responsable:	Rectora – Líder de Equipo
Presupuesto:	8,500.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Organización del cronograma de actividades.	2 días.	150.00	Rectora
2	Explicación del modelo.	6 horas.	1,200.00	Rectora y facilitador
3	Presentación de los planes de mejora globales.	2 horas.	100.00	Facilitador
4	Capacitación por cada proceso a personal.	4 semanas.	3,300.00	Facilitador
5	Difusión de manuales de procedimiento	1 semana.	50.00	Rectora
6	Evaluación por cada proceso.	2 semanas.	250.00	Facilitador
7	Retroalimentación de la capacitación.	1 semana.	300.00	Facilitador
8	Capacitación en metodología.	2 semanas.	2,500.00	Facilitador
9	Taller de integración de la institución.	2 días.	500.00	Todos
10	Cierre.	1 día.	150.00	Facilitador

Total: 8,500.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Este plan corresponde al desarrollo y presentación del modelo de diseño del Sistema de Gestión propuesto, en este plan se ha previsto la difusión y capacitación del personal en los procesos reestructurados.

A continuación se presenta el segundo plan de mejora en el cuadro 70.

Cuadro 70

Plan de mejora 2.

Plan de mejora:	Mejoramiento del proceso y adquisición de equipos de escaneo.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Jefe de sistemas
Presupuesto:	2,200.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Determinar cantidad de escáneres necesarios	1 día	35.00	Jefe de sistemas
2	Detallar informe con especificaciones técnicas	1 día	30.00	Jefe de sistemas
3	Realizar las cotizaciones necesarias	2 días	15.00	Jefe de sistemas
4	Determinación de proveedor	1 día	10.00	Jefe de sistemas
5	Solicitar la compra	1 día	1,800.00	Jefe de sistemas
6	Instalar equipos requeridos	1 día	80.00	Proveedor
7	Pruebas de funcionamiento	1 día	30.00	Proveedor
8	Capacitación a usuarios	1 semana	200.00	Proveedor

Total: 2,200.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

A fin de poder contar con equipos adecuados, para el registro de documentos digitales, es necesario que la institución se provisiones de equipamiento, para lo cual se ha planificado una compra de equipos de escaneo.

De igual manera para una adecuada difusión de la información, es necesario que la institución cambie el diseño de sus herramientas informáticas, a continuación el cuadro 71 con el detalle.

Cuadro 71**Plan de mejora 3**

Plan de mejora:	Contratación de un especialista en diseño de páginas web.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Administradora WEB
Presupuesto:	6,000.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Determinar los requerimientos de la página web	1 día	35.00	Administradora web
2	Detallar informe con especificaciones técnicas	1 día	35.00	Administradora web
3	Realizar las cotizaciones necesarias	1 día	15.00	Administradora web
4	Determinación de proveedor	5 días	10.00	Administradora web
5	Contratación del proveedor.	1 día	3,655.00	Rectora
6	Reestructuración de página web	1 mes		Proveedor
7	Presentación de resultados.	1 día	150.00	Proveedor
8	Pruebas de funcionamiento.	1 semana	300.00	Proveedor
9	Capacitación en uso de página web.	2 semanas	1,800.00	Proveedor

Total: 6,000.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El rediseño de la página web del Colegio, no solo le dará a la institución una mejor imagen exterior, adicional se brindará un mejor servicio a los estudiantes y padres de familia. Esta mejora cabe recalcar ya se está llevando a cabo en la Institución.

Debido a que los procesos han sido diseñados bajo una semi-automatización, es necesario contar con herramientas básicas de desarrollo a continuación el cuadro 72 con el detalle.

Cuadro 72**Plan de mejora 4**

Plan de mejora:	Implementación de módulo en SharePoint donde se cargarán las evaluaciones. Implementación de módulo en SharePoint donde se registrarán las solicitudes de préstamos y consultas de libros
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Administradora WEB
Presupuesto:	8,340.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Determinación de diseño de herramienta.	2 semanas	60.00	Rectora, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Sistemas, Administradora Web.
2	Determinación de métodos a utilizar en evaluación	1 semana	60.00	Rectora, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Sistemas, Administradora Web.
3	Determinar los requerimientos de la intranet y la base SharePoint	2 semanas	60.00	Rectora, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Sistemas, Administradora Web.
4	Detallar informe con especificaciones técnicas	1 día	40.00	Rectora, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Sistemas, Administradora Web.
5	Realizar las cotizaciones necesarias	1 día	15.00	Jefe de sistemas
6	Determinación de proveedor	1 semana	10.00	Jefe de sistemas
7	Contratación del proveedor.	1 día	3,500.00	Rectora.
8	Desarrollo de las plataformas	2 meses		Proveedor
9	Seguimiento del desarrollo	1 semana	600.00	Jefe de sistemas
10	Pruebas de funcionamiento	2 semanas	750.00	Proveedor
11	Adecuaciones a programación.	2 semanas	120.00	Proveedor
12	Presentación final de software	1 semana	25.00	Proveedor
13	Capacitación en uso de herramienta	2 semanas	1,600.00	Proveedor
14	Plan piloto de utilización.	2 semanas	1,200.00	Proveedor
15	Entrega final de herramienta.	1 día	300.00	Proveedor

Total: 8,340.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La base SharePoint, adicional a ser una herramienta confiable, es de fácil programación y administración, posee una flexibilidad en su desarrollo que se encuentra acorde al crecimiento y necesidades de la institución.

De igual manera, a fin de poder llevar a cabo estas reformas informáticas, es necesario verificar la programación de equipos a fin de soportar el nivel de información a desarrollar, razón por la cual se prevé compras de equipos el cuadro 73 con el detalle.

Cuadro 73

Plan de mejora 5

Plan de mejora:	Programación de las herramientas informáticas para el envío masivo de comunicaciones.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Jefe de Sistemas
Presupuesto:	1,200.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Revisión de los equipos.	2 días	60.00	Jefe de Sistemas
2	Verificación de la capacidad operativa de equipos.	2 días	60.00	Jefe de Sistemas
3	Programación de equipos.	2 semanas	750.00	Jefe de Sistemas
4	Pruebas de funcionamiento.	1 semana	320.00	Jefe de Sistemas
5	Comunicación de resultados	1 semana	10.00	Jefe de Sistemas

Total: 1,200.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Esta programación, permitirá que las comunicaciones a padres de familia, sea automática y se encuentre bajo el control de la persona autorizada únicamente.

Para poder llevar a cabo todas estas reformas informáticas, es necesario contar con equipos que cuenten con la capacidad operativa de manejar el flujo de información y mantengan los respaldos necesarios. El cuadro 74 con el detalle

Cuadro 74**Plan de mejora 6**

Plan de mejora:	Adquisición de servidor para la ampliación de capacidad de almacenamiento de información para el uso del correo electrónico. Adquisición de antenas repetidoras, para el mejoramiento de la señal y las redes de internet.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Jefe de Sistemas
Presupuesto:	4,500.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Determinar cantidad servidores y antenas	1 día	35.00	Jefe de sistemas
2	Detallar informe con especificaciones técnicas	1 día	30.00	Jefe de sistemas
3	Realizar las cotizaciones necesarias	2 días	15.00	Jefe de sistemas
4	Determinación de proveedor	1 día	10.00	Jefe de sistemas
5	Solicitar la compra	1 día	2,550.00	Jefe de sistemas
6	Instalar equipos requeridos	1 día	980.00	Proveedor
7	Pruebas de funcionamiento	1 día	180.00	Proveedor
8	Capacitación a usuarios	1 semana	700.00	Proveedor

Total: 4,500.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La compra de servidores y antenas, permitirá una mejor capacidad de operación de los equipos informáticos.

Se ha podido verificar que las necesidades del personal no se encuentran solventadas por un responsable específico, por esta razón el plan de mejora detallado en el cuadro 75 presenta la contratación de una Jefe de Recursos Humanos.

Cuadro 75**Plan de mejora 7**

Plan de mejora:	Contratación de responsable de Recursos Humanos.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Rectora
Presupuesto:	3,200.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Solicita referencias.	1 semana	60.00	Administradora General
2	Pide asesoría a especialista	1 semana	150.00	Administradora General
3	Realiza entrevista a postulantes.	1 semana	60.00	Rectora
4	Aprueba postulante.	1 día	35.00	Rectora
5	Firman contrato.	1 día	15.00	Rectora
6	Legaliza contrato de trabajo.	2 semanas	30.00	Administradora General
7	Capacita en los procesos	4 semanas	2,850.00	Facilitador

Total: 3,200.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El detalle presentado en el cuadro 76 detallado a continuación, presenta las actividades necesarias, para que la institución desarrolle la metodología para la evaluación del personal, es importante que esta metodología abarque las necesidades de la institución basadas en un desarrollo y cumplimiento de objetivos.

Cuadro 76**Plan de mejora 8**

Plan de mejora:	Implementación de metodología de evaluación.
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Rectora
Presupuesto:	1,500.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Identifica necesidades	1 semana	10.00	Jefe Recursos Humanos
2	Establece metodología de evaluación por objetivos adaptada a institución.	1 semana	1,050.00	Jefe Recursos Humanos
3	Aprueba metodología.	1 día	10.00	Rectora
4	Elabora manual e instructivo de metodología.	1 semana	60.00	Jefe Recursos Humanos
5	Entrega a sistemas para la programación.	1 día	10.00	Jefe Recursos Humanos
6	Realiza pruebas de funcionamiento.	2 días	60.00	Jefe Recursos Humanos
7	Capacitación al personal	1 semana	300.00	Jefe Recursos Humanos

Total: 1,500.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

La metodología de aceptada por la institución, deberá ser socializada a fin de que el proceso de evaluación del personal, pueda desarrollarse eficientemente según lo diseñado.

De acuerdo a las nuevas disposiciones del Ministerio de Educación, las instituciones deberán contar con todos los implementos necesarios para la prevención de riesgos,

razón por la cual es necesario que el Colegio mantenga una provisión de herramientas necesarias, el cuadro 77 con el detalle.

Cuadro 77

Plan de mejora 9.

Plan de mejora:	Adquisición de equipos y materiales
Indicador:	Tiempo de ciclo del proceso
Responsable:	Jefe de Mantenimiento
Presupuesto:	1,500.00 \$

No.	Actividades	Duración	Costo	Responsable
1	Determinar cantidad equipos de prevención	1 día	35.00	Mantenimiento
2	Detallar informe con especificaciones técnicas	1 día	30.00	Mantenimiento
3	Realizar las cotizaciones necesarias	2 días	15.00	Mantenimiento
4	Determinación de proveedor	1 día	10.00	Mantenimiento
5	Solicitar la compra	1 día	1,050.00	Mantenimiento
6	Instalar equipos requeridos	1 día	45.00	Proveedor
7	Pruebas de funcionamiento	1 día	60.00	Proveedor
8	Capacitación a usuarios	1 semana	255.00	Proveedor

Total: 1,500.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Con este plan, se equipará a la institución para las eventualidades presentadas.

4.4 PRESUPUESTOS

A continuación se presenta el detalle anual, de ahorro por proceso si la institución, llegara a implantar las mejoras según el diseño.

Inversión adicional: US 36,940.00

Esta inversión sería necesaria, para una adecuada implementación de las propuestas de mejora de acuerdo a lo detallado en los planes antes expuestos.

A continuación se presenta el detalle de ahorro anual, una vez implantadas las mejoras en el cuadro 78.

Cuadro 78

Ahorro Anual

NIVEL 1.	PROCESO	VARIACIÓN			Valor Anualizado		
		VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO
Gobierno Escolar	Planificación Estratégica y Operativa.	(69.00)	-4.88 horas / mes	(22.76)	(690.00)	-48.79 horas / mes	(227.56)
Gestión de la calidad	Autoevaluación y mejora institucional.	(35.00)	-10.35 horas / mes	(56.86)	(350.00)	-103.54 horas / mes	(568.59)
Gestión de admisiones y matrículas	Admisión.	(76.00)	-10.76 horas / mes	(68.71)	(760.00)	-107.63 horas / mes	(687.12)
	Entrega de claves pre - matrícula.	(10.00)	-9.95 horas / mes	(38.40)	(100.00)	-99.53 horas / mes	(383.96)
	Matrículas.	(43.00)	-827.02 horas / mes	(773.24)	(430.00)	-8,270.17 horas / mes	(7,732.36)
Gestión Académica	Diseño académico	(56.00)	-3.61 horas / mes	(21.26)	(560.00)	-36.11 horas / mes	(212.60)
	Programación Académica	(47.00)	-1.62 horas / mes	(10.66)	(470.00)	-16.18 horas / mes	(106.62)
	Prestación del servicio educativo.	(38.00)	-656.21 horas / mes	(2,729.00)	(380.00)	-6,562.14 horas / mes	(27,290.03)
	Evaluación.	(69.00)	-512.17 horas / mes	(312.36)	(690.00)	-5,121.67 horas / mes	(3,123.62)
	Promoción Escolar	(24.00)	-2.66 horas / mes	(19.26)	(240.00)	-26.63 horas / mes	(192.57)
Gestión de convivencia	Orientación escolar.	(33.00)	-42.25 horas / mes	(48.66)	(330.00)	-422.50 horas / mes	(486.56)
	Convivencia y participación.	(61.00)	-34.45 horas / mes	(94.74)	(610.00)	-344.50 horas / mes	(947.44)
	Inspección disciplinaria.	(26.00)	-199.71 horas / mes	(173.97)	(260.00)	-1,997.08 horas / mes	(1,739.71)
Información y Satisfacción	Información y Comunicación.	(46.00)	-27.68 horas / mes	(100.33)	(460.00)	-276.82 horas / mes	(1,003.29)
Gestión del talento humano	Contratación	(54.00)	-50.67 horas / mes	(20.59)	(540.00)	-506.68 horas / mes	(205.88)
	Nómina	(57.00)	-57.73 horas / mes	(192.52)	(570.00)	-577.33 horas / mes	(1,925.22)
Gestión Administrativa	Adquisiciones.	(63.00)	-169.00 horas / mes	(662.89)	(630.00)	-1,690.03 horas / mes	(6,628.87)
	Gestión de operaciones y logística.	(53.00)	-390.98 horas / mes	(130.95)	(530.00)	-3,909.78 horas / mes	(1,309.48)
	Administración de biblioteca	(60.00)	-12.21 horas / mes	(46.60)	(600.00)	-1,22.07 horas / mes	(466.01)
	Administración de bares y comedores.	(23.00)	-127.14 horas / mes	(616.76)	(230.00)	-1,271.39 horas / mes	(6,167.63)
Gestión Financiera	Gestión de Presupuesto.	(48.00)	-5.76 horas / mes	(43.06)	(576.00)	-69.17 horas / mes	(516.72)
	Gestión contable.	(43.00)	-377.99 horas / mes	(1,185.02)	(516.00)	-4,535.93 horas / mes	(14,220.29)
	Pagos.	(38.00)	-27.56 horas / mes	(118.64)	(456.00)	-330.67 horas / mes	(1,423.71)
	Cobranzas.	(30.00)	-253.29 horas / mes	(1,059.05)	(360.00)	-3,039.52 horas / mes	(12,708.62)
Gestión de tecnologías de la información.	Baja de equipos.	(24.00)	-37.27 horas / mes	(103.13)	(288.00)	-447.20 horas / mes	(1,237.55)
	Mantenimiento preventivo y correctivo	(54.00)	-125.86 horas / mes	(471.20)	(648.00)	-1,510.27 horas / mes	(5,654.41)
TOTAL:					(12,274.00)	-41,443.33 horas / mes	(97,166.43)

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

Como podemos observar en el cuadro, el ahorro que mantendría la Institución anualmente ascendería a US\$ 97.166,43 únicamente tomando en consideración los procesos mejorados.

A continuación se presenta el análisis realizado de los costos estimados que podrían generarse con la implementación de los procesos nuevos del sistema de gestión.

Este análisis ha sido realizado tomando en consideración los valores anteriormente analizados de recursos necesarios, sin embargo los tiempos de ejecución y frecuencia de elementos a procesar, han sido planteados de acuerdo a un estimado, contemplando la experiencia de la Institución y el diseño del modelo. Ver anexo 16.

El cuadro 79 presenta los resultados de dicho análisis.

Cuadro 79

Costos estimados de procesos nuevos

TIPO	CÓDIGO	PROCESO	STATUS	COSTO PROCESO	COSTO ANUAL
ESTRATÉGICO	E01.2	Información y Comunicación.	Nuevo	85,02	850,24
	E01.3	Participación comité central padres de familia	Nuevo	36,28	362,76
	E02.2	Control de documentos y registros.	Nuevo	400,77	4,007,67
	E02.3	Acciones correctivas y preventivas	Nuevo	15,50	154,99
	E02.4	Gestión de riesgos	Nuevo	46,34	463,37
	E03.1	Planificación comercial	Nuevo	8,99	89,89
	E03.2	Promoción	Nuevo	12,16	121,63
MISIONAL	M01.3	Convenios y Becas	Nuevo	12,67	126,73
	M03.3	Tutorías	Nuevo	44,39	443,91
	M04.1	Evaluación de satisfacción	Nuevo	107,66	1,076,56
	M04.2	Gestión de reclamos	Nuevo	0,71	7,15
	M04.3	Seguimiento de Bachilleres	Nuevo	3,55	35,51
	M04.4	Evaluación curricular	Nuevo	8,19	81,94
APOYO	A01.2	Formación y desarrollo de personal.	Nuevo	1,89	18,93
	A01.3	Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	Nuevo	2,16	25,90
	A01.4	Evaluación del personal.	Nuevo	2,53	25,30
	A01.6	Desvinculación de personal.	Nuevo	6,35	63,45
	A02.3	Gestión de solicitudes y certificados.	Nuevo	23,63	236,33
	A02.4	Control de activos	Nuevo	5,77	69,22
	A04.2	Seguridad Informática	Nuevo	23,97	239,69
GRAN TOTAL				848,53	8,501,16

Fuente: Investigación realizada.
Elaborado por: Carolina Campos.

El cuadro 80 indica los costos estimados por procesos de esta manera podemos detallar que:

Cuadro 80

Detalle de costos estimados

DETALLE	MONTO
Ahorro en procesos mejorados.	97,166.43
Costos estimados en procesos nuevos	(8,501,16)
Inversión inicial (solo por el proceso de inicio)	(36,940.00)
TOTAL A FAVOR	88,665.27

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Carolina Campos.

El análisis detallado de la información utilizada para la elaboración de planes o documentos, se puede verificar en el anexo 16 Costo nuevos procesos.

Claramente se puede verificar que los niveles de ahorro estimado son favorables para la institución, sobre todo cuando su demanda se encuentra en crecimiento.

El proyecto resulta viable para la institución, puesto que adicionalmente a ser de naturaleza económico, su implementación es fácil de realizar y se apega a las necesidades y la realidad educativa y de los miembros del sistema educativo.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El crecimiento educativo del país, junto con la implementación de nuevas políticas han obligado a las instituciones a realizar actualizaciones y desarrollar modelos de gestión que se alineen a estas políticas.
- La tendencia del Marco Regulatorio es la de mejorar la gestión de las Instituciones educativas, para lo cual ha establecido requisitos, parámetros y lineamientos para su consecución.
- La institución se desarrolla en un ambiente estable, sin embargo los cambios en las políticas y estándares de calidad le obligan a mantener mejoras continuas tanto en los ámbitos académicos como de infraestructura y de gestión.
- El Colegio Los Pinos ha sido una de las pioneras en brindar a sus estudiantes una educación con acceso a Bachillerato Internacional.
- En cuanto al análisis de valor agregado este ha presentado que actualmente existen 237 actividades mensuales (MUDAS) que no agregan valor las mismas que consumen 2.222,11 horas mensuales a un costo de US\$153,11

- El análisis de la gestión actual mantenida por la institución ha dejado en evidencia las debilidades de su sistema, como es el caso de la falta de control en las MUDAS, la inadecuada dirección en los procesos, las revisiones burocráticas, entre otros.
- Los procesos actuales llevados a cabo por la institución, no son manejados de manera integral, es decir no existe una adecuada interrelación entre ellos.
- Muchos de los tiempos de espera que se presentan actualmente, es por la falta de una normativa y un control adecuado.
- El control interno de la institución se encuentra disperso entre los diferentes actores de la institución y no se encuentran estos alineados a una política o procedimiento común.
- A pesar de las debilidades encontradas en los procesos se puede destacar que la administración de la institución está abierta al cambio y las mejoras.
- El Colegio Los Pinos mantiene dentro de sus prioridades la calidad académica, razón por la cual mantiene un riguroso cuidado en la elaboración de sus planes de trabajo, los tópicos y los métodos pedagógicos desarrollados, lo que se puede verificar según el ranking de instituciones y calidad.
- La preparación de las alumnas para la vida profesional, ha sido prioridad para la institución, la cual pone énfasis no solo en la educación formal, se desarrollan aptitudes y competencias basadas en valores y principios.

- El trabajo de titulación, ha presentado el diseño de un sistema de gestión que se adapte a las necesidades de la organización y los requisitos presentados en el medio, es flexible a los cambios y adaptable a las mejoras.
- A fin de diseñar un modelo integral y óptimo para la institución, se realizó el análisis de las variables y requisitos del cliente (interno y externo) los requisitos legales presentados por el Ministerio de Educación y el INFA, los requisitos de calidad que se detallan en la Guía Técnica Colombiana GTC 200 para modelos de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 y los requisitos de la organización.
- Dentro de los requisitos menos atendidos por la institución se describen aquellos que deben considerarse para llevar a cabo una adecuada autoevaluación, programas más específicos de tutorías y convivencias con la comunidad educativa, elementos que permitan dar seguimiento a la gestión de la institución y control de calidad en el sistema, así como el seguimiento a la satisfacción del cliente.
- A través del análisis de requisitos se han desarrollado 45 procesos de los cuales 20 procesos son nuevos diseños y los restantes 25 son mejoras a los presentados actualmente.
- Se ha mejorado la gestión de la dirección incorporando procesos estratégicos que permiten tener planificaciones adecuadas, brindan la oportunidad de mantener un control óptimo y se encargan de la mejora continua; como es el caso del proceso

de Autoevaluación, que ha sido diseñado para que la institución pueda cumplir con los requisitos legales de manera oportuna y eficiente y adicionalmente pueda cumplir internamente con el ciclo PHVA.

- Los procesos misionales se complementan con la implementación de procedimientos de seguimiento a la calidad educativa y los bachilleres de la institución.
- Una adecuada atención a usuarios internos y externos, permite mantener estadísticas y parámetros de mejora continua.
- Para los procesos de apoyo, se ha realizado un diseño que cuenta principalmente con la eliminación de tareas burocráticas y repetitivas que generaban MUDAS, los diseños han sido desarrollados a fin de presentar un adecuado control interno en las fases clave del progreso de actividades.
- Un adecuado diseño de control interno, reduce reprocesos, tiempos de espera y actividades repetitivas en varios procesos interrelacionados.
- El diseño de los procesos del Colegio Los Pinos, le dará a la institución una mejor organización sin la necesidad de una inversión excesiva.
- Las mejoras han sido consideradas de acuerdo a la realidad institucional apuntando a la satisfacción de sus necesidades.

- Todos los procesos diseñados de la organización tienen una inter relación, que permite obtener información oportuna verás y legítima.
- Los procesos apuntan a la alimentación del proceso de autoevaluación, que cumple las funciones de mantener la mejora continua.
- Se ha realizado el plan de mejora y los diseños tomando en cuenta un presupuesto limitado de igual manera considerando las necesidades y capacidades económicas, de infraestructura y nivel que posee la institución.
- El principal plan de mejora es una adecuada capacitación en el modelo de gestión propuesto.
- Se ha previsto la contratación de personal adicional para que se encargue de las actividades de medición, seguimiento y control en el personal que presta sus servicios en la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la institución que realice periódicamente un análisis de causas y efectos sobre los resultados obtenidos en cada proceso y el cumplimiento de sus objetivos, de esta manera podrán generar mejoras efectivas.
- A fin de obtener una mejor gestión se recomienda se implemente el modelo diseñado y se capacite a todo el personal a cerca del mismo.

- Es importante que se mantenga la comunicación interna y externa desde y hacia la institución, esta comunicación deberá contemplar información actualizada y oportuna.
- La contratación del personal encargado de la medición y control de recursos humanos, debería considerarse como prioridad previo a la implementación del modelo de gestión.
- Una implementación exitosa del modelo dependerá del grado de compromiso de la dirección, razón por la cual se recomienda se determinen responsables específicos que se comprometan con el desarrollo del funcionamiento planificado.
- Es importante que al momento de realizarse la implementación se cuente con todos los funcionarios y que esta sea posteriormente socializada para una adecuada retroalimentación.
- Se recomienda de igual manera que el personal mantenga niveles de actualización de requerimientos, procedimientos y métodos utilizados de esta manera se podrán realizar acciones preventivas oportunas.


BIBLIOGRAFÍA

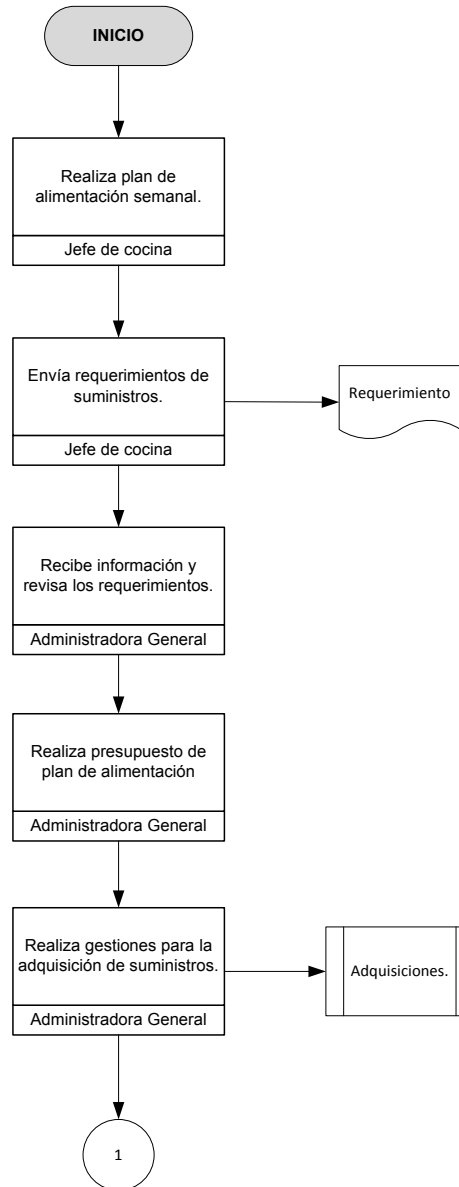
- BELTRÁN, M.; CARMONA, R.; CARRASCO, M. & RIVAS, F. (2011). Gestión basada en procesos. Tejedor del Instituto Andaluz de Tecnología.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- FEIGENBAUM. *Total Quality Control*. (3ra. Ed.). McGraw-Hill.
- FERREL, O. & HIRT, G. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. McGraw-Hill / Interamericana.
- FLEITMAN, J. (2000). Negocios Exitosos. México: McGraw-Hill.
- FRANKLIN, B. (2004). Organización de empresas. McGraw-Hill / Interamericana.
- GAIRIN, J. (1993). La autoevaluación institucional como vía para mejorar los centros educativos. Bordón, 45 (3).
- HARRINGTON, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia.
- ICONTEC. *NTC-200 Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal*. Colombia.
- INEC. (2011). *Encuesta de estratificación a nivel socioeconómico*. Ecuador.
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL (LOEI). (2008).
- MARCO LEGAL EDUCATIVO. (2012).
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (2012). Instructivo de Aplicación Autoevaluación Institucional.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (2013). Acuerdo No. 0357-13. Normativa para regular la expedición de actas de grado y títulos de bachiller.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (2013). Acuerdo No. 0390-13. Chatarrización de mobiliario escolar.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (2013). Autoevaluación Institucional.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (2013). Manual de mantenimiento recurrente y preventivo de los espacios educativos.

- MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA DE ESPAÑA. (MIDEPLAN). (2009). Guía para el levantamiento de procesos.
- MONTALVO, T., & VERGARA, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios. Malaga: Eumed.
- ORGANIZACIÓN BACHILLERATO INTERNACIONAL (IBO). (2012). Programas estudiantiles.
- PAREJA, A. (1979). La República de 1830. Ed. Universitaria.
- PÉREZ, J. (2010). *Gestión por Procesos*. (4ta. Ed.). Editorial ESIC.
- REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL. (2012).
- THOMPSON, A. & STRICKLAND, L. (2007). Administración Estratégica Conceptos y Casos. Irwin. Strickland (III).
- THOMPSON, A., STRICKLAND, L., & GAMBLE, J. (2008). Administración estratégica. México: McGraw-Hill.
- UNESCO. (2008). International Institute for Applied Analysis/Vienna Institute of Demography (IIASA/VID) in Ed. Stats.


ANEXOS

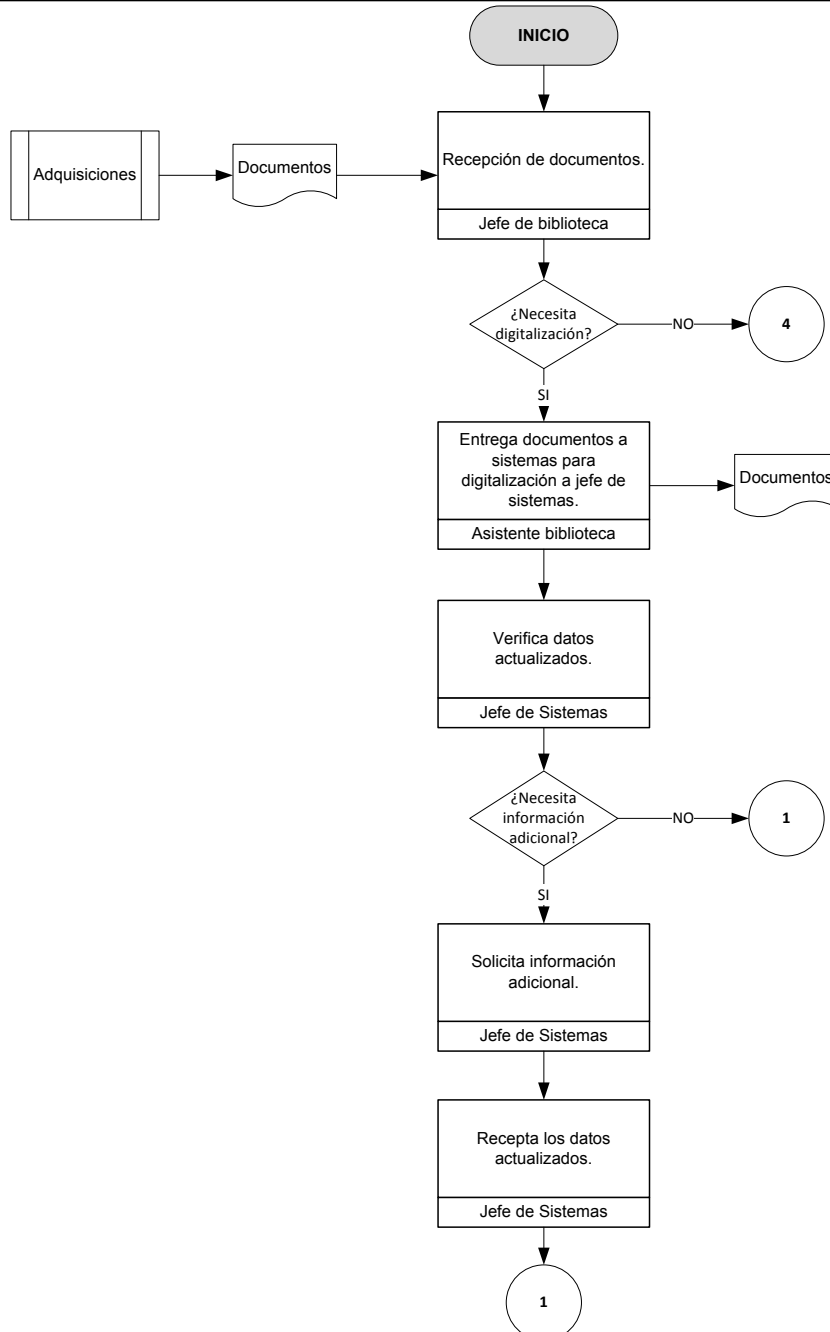
ANEXO 1

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Administración de bares y comedores.		
Edición:			Pág. Página-1




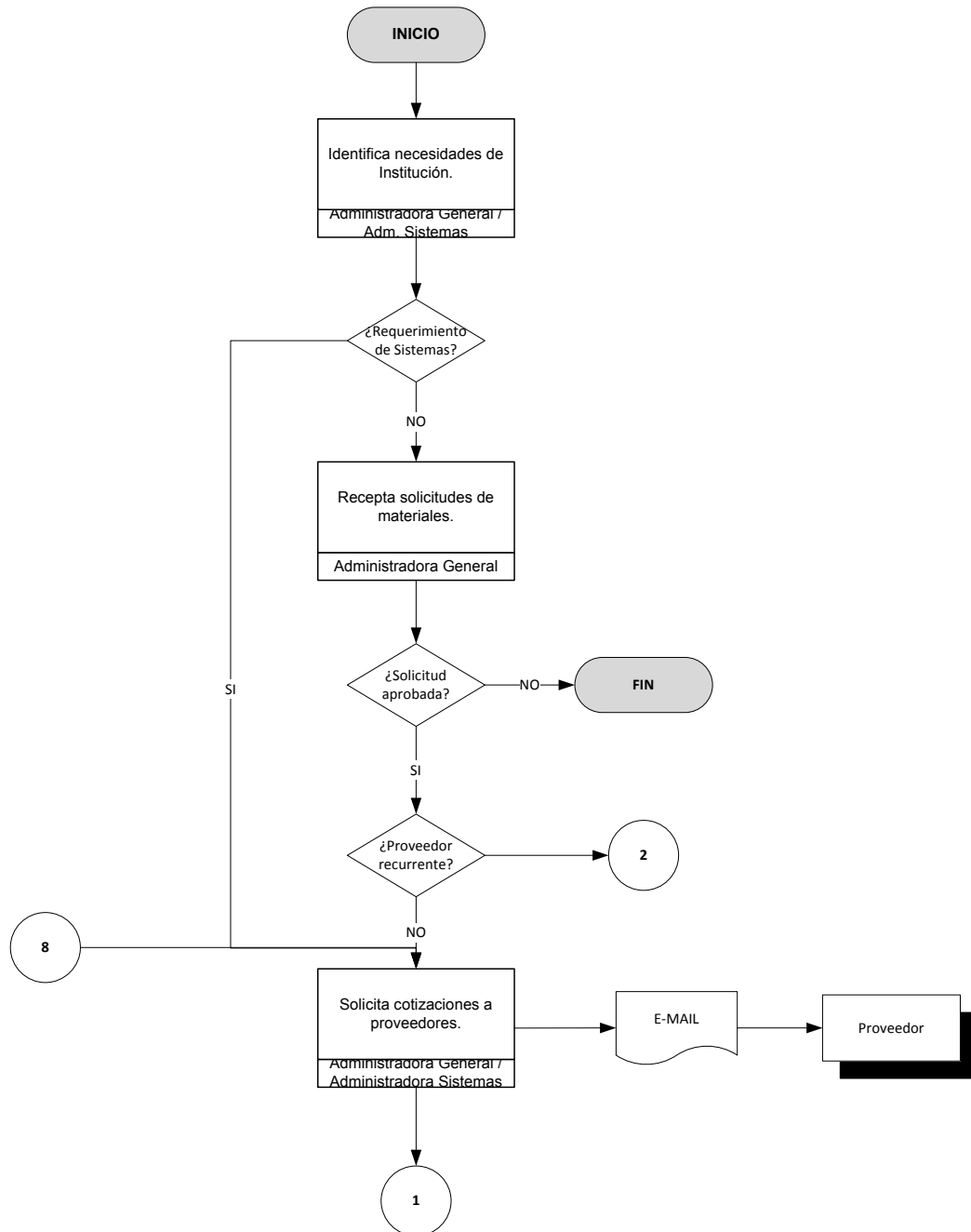
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Administración de Biblioteca.		
Edición:			Pág. Página-1




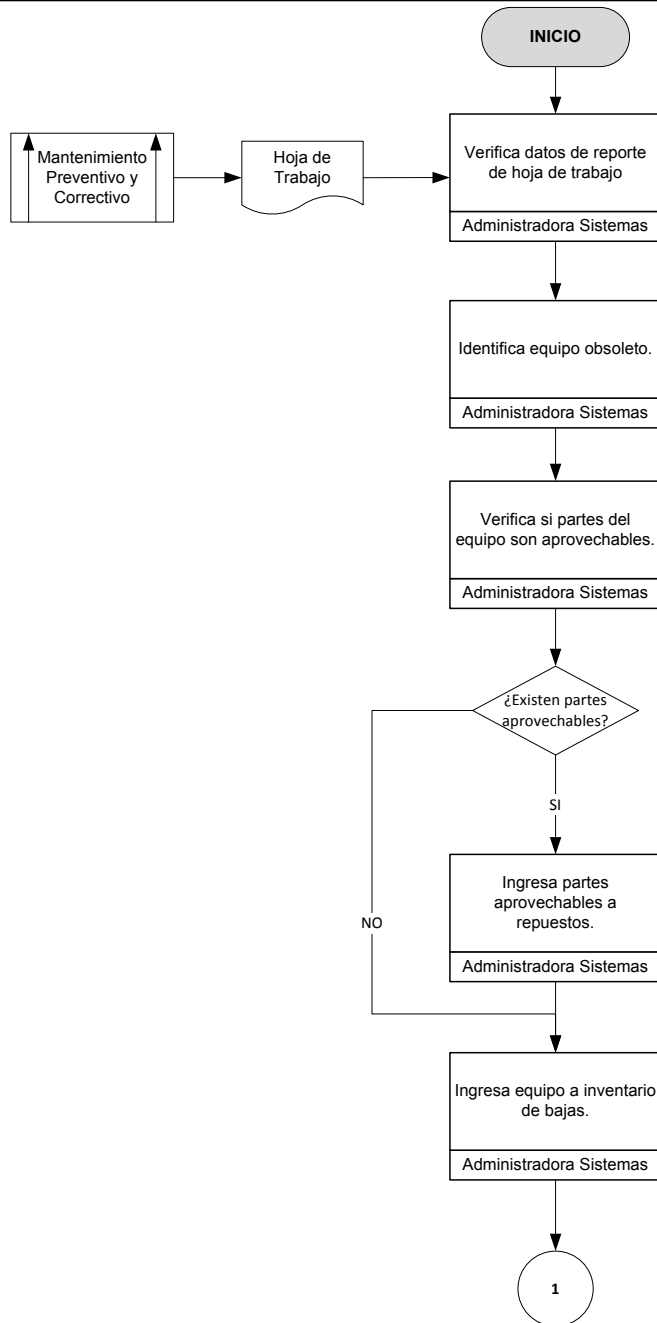
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Adquisiciones.		
Edición:			Pág. Página-1




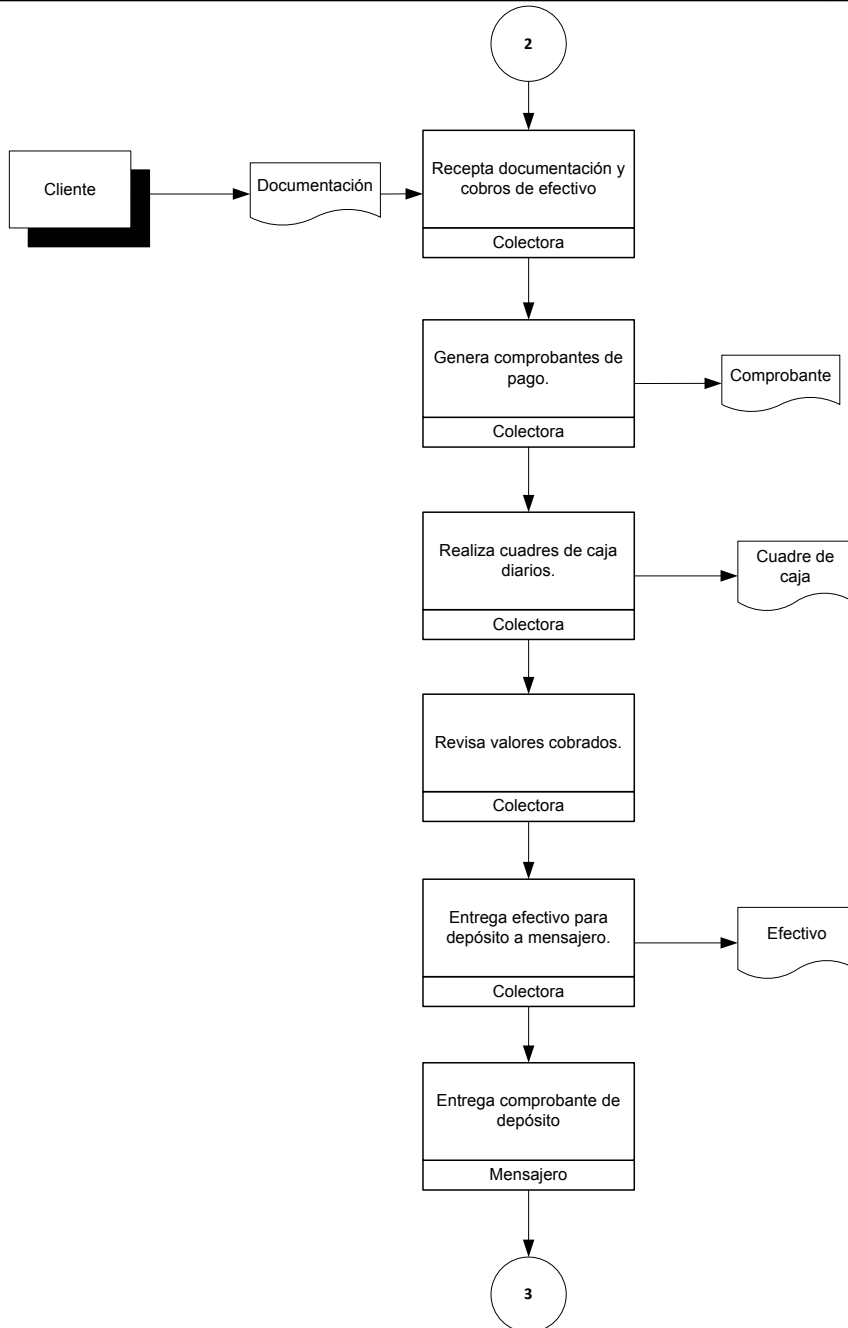
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Baja de Equipos.		
Edición:			Pág. Página-1




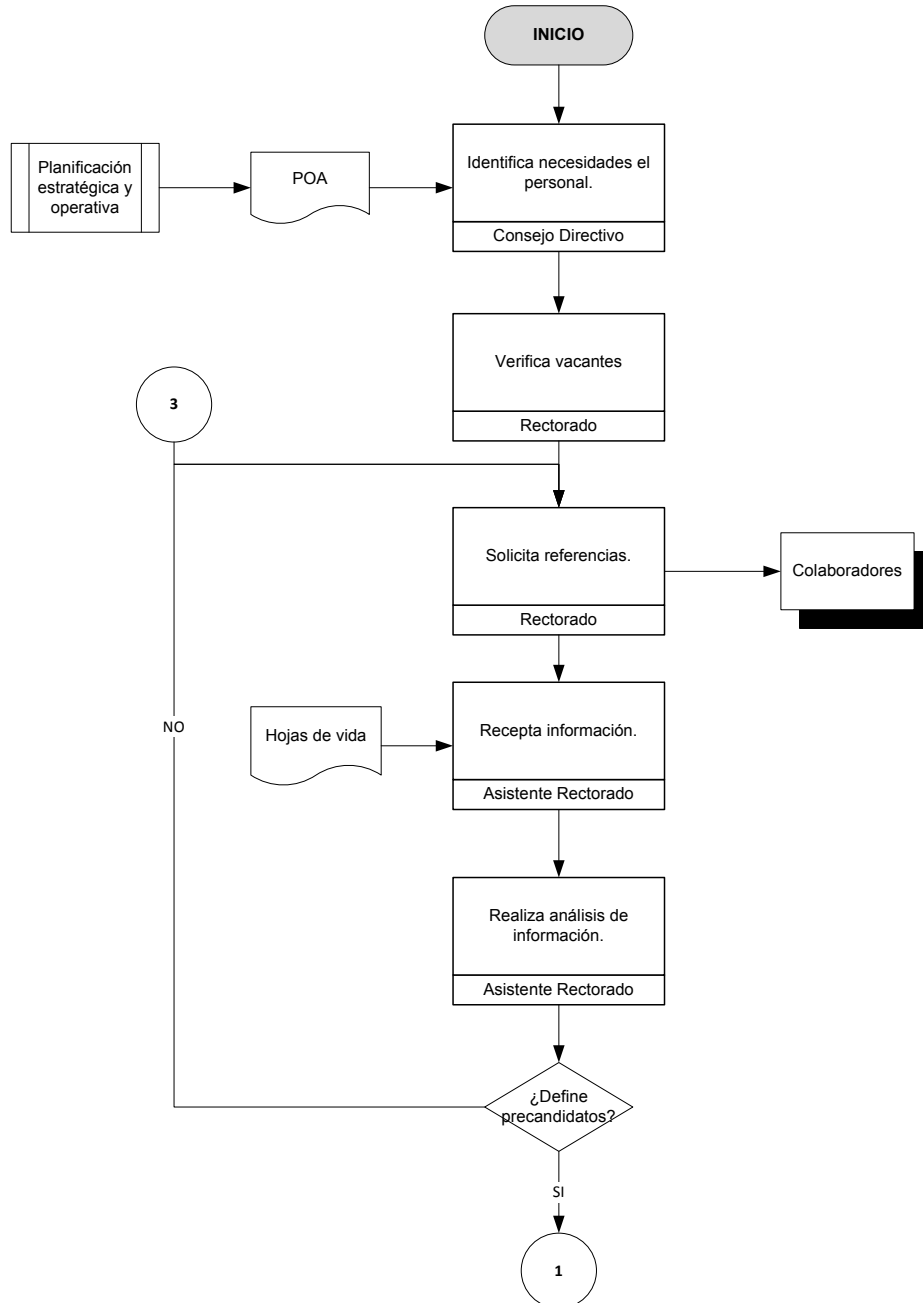
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Cobranzas		
Edición:			Pág. Página-1




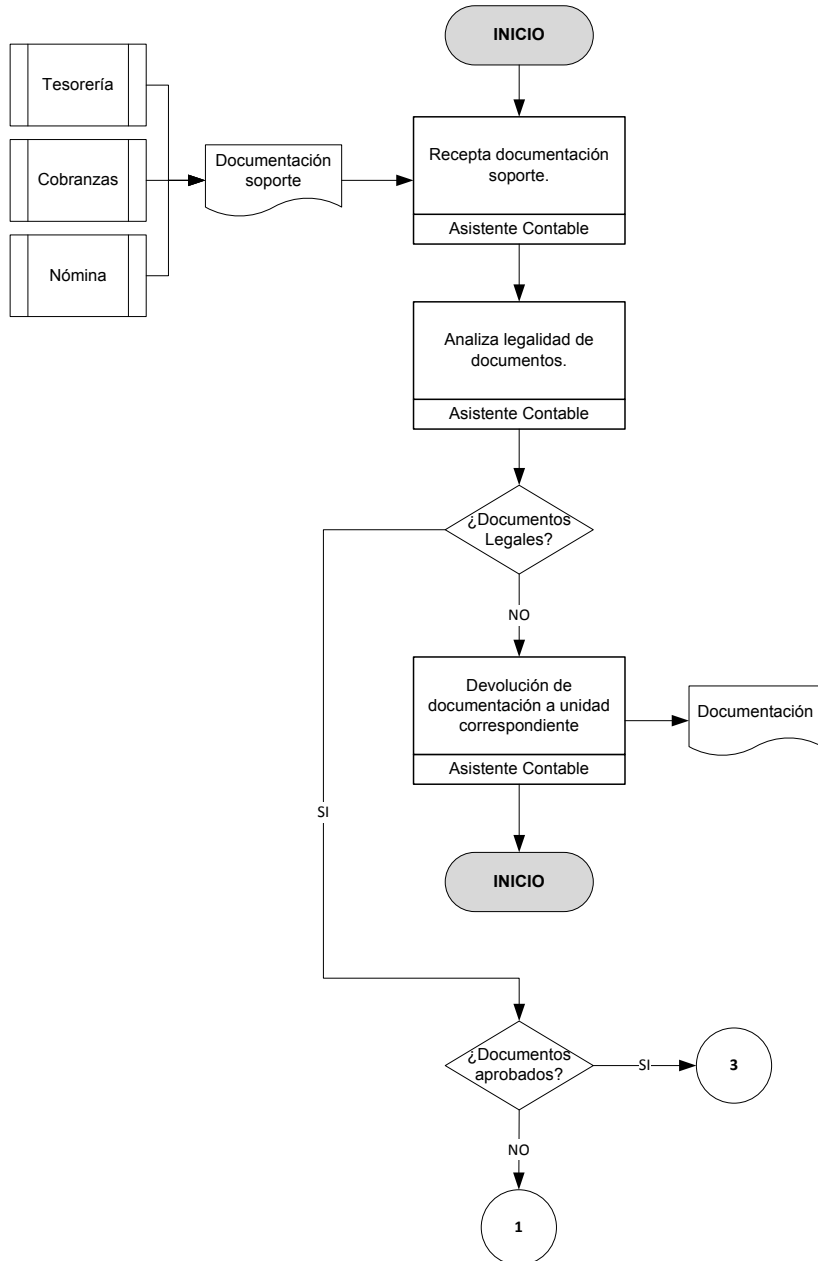
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Contratación		
Edición:			Pág. Página-1




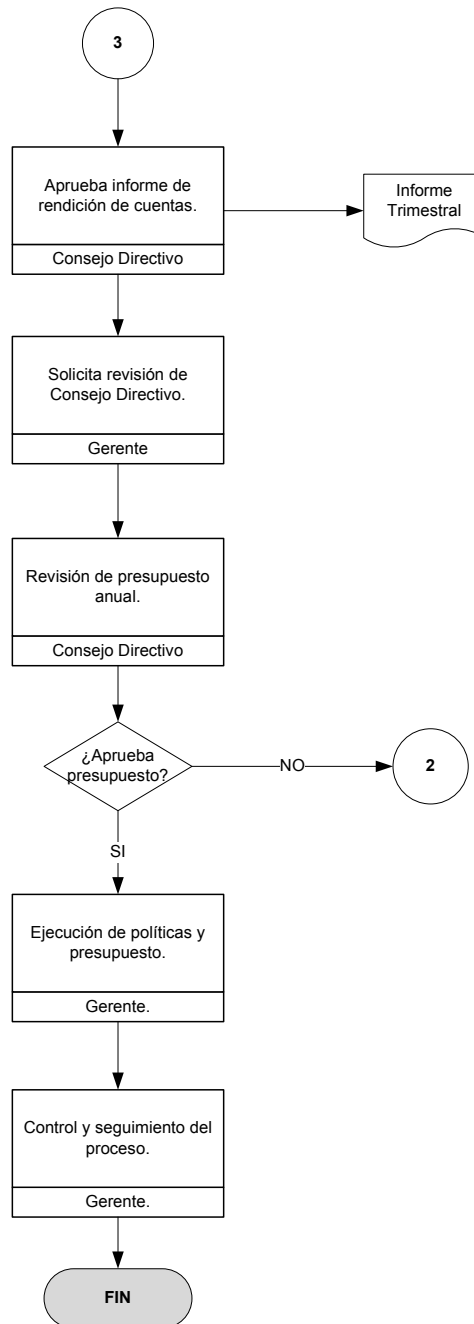
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Gestión Contable		
Edición:			Pág. Página-1




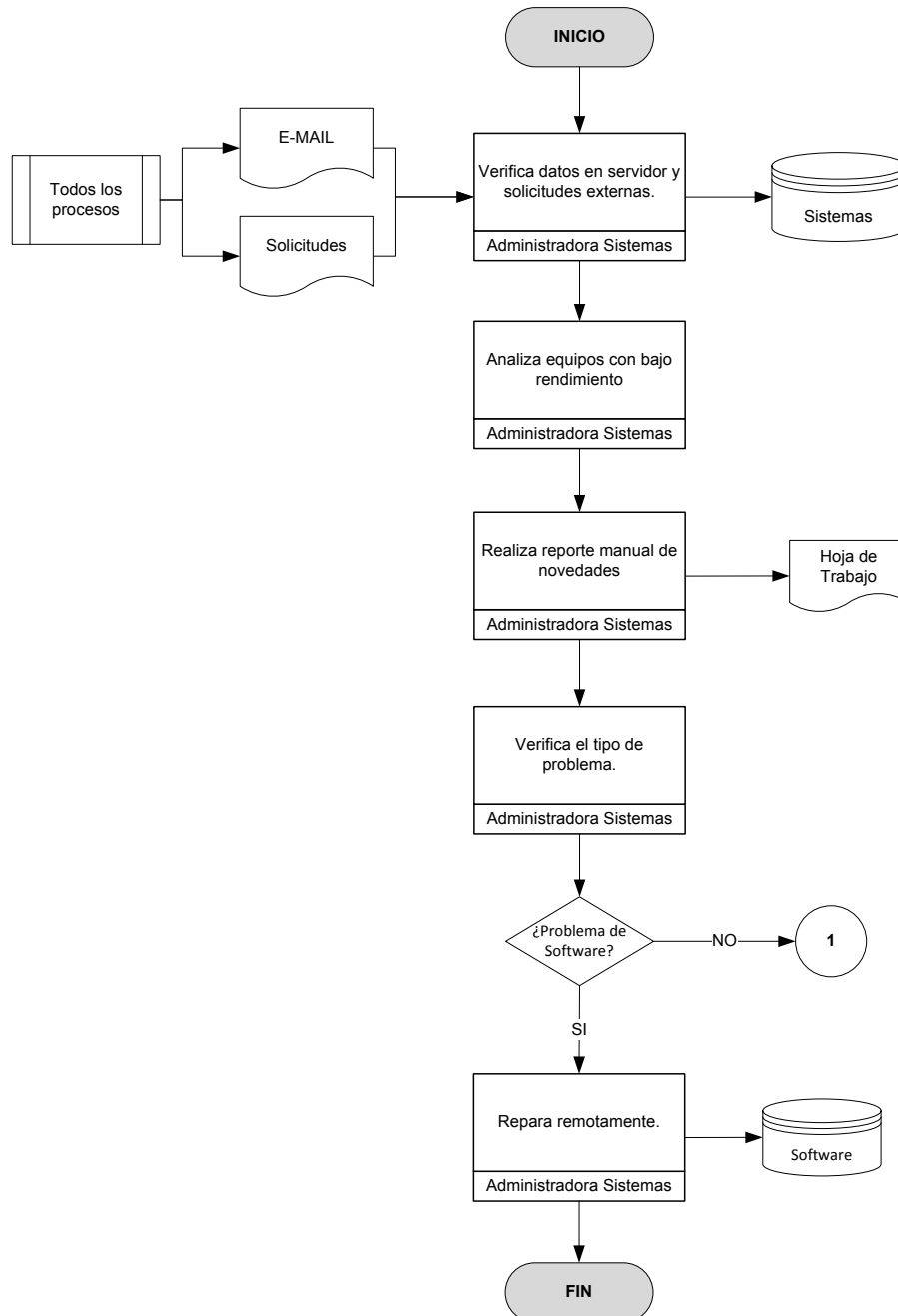
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:		PROCESO:			
		Gestión de Presupuesto			
Edición:			Pág. Página-1		




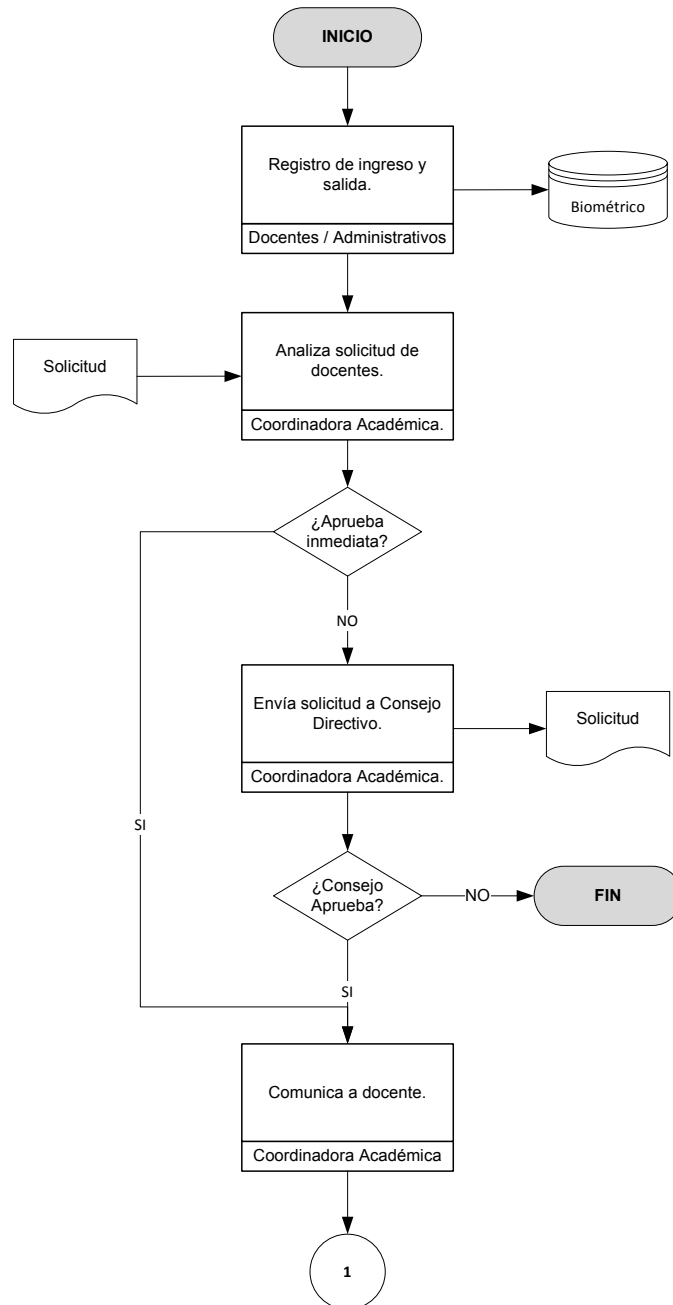
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Mantenimiento Preventivo y Correctivo		
Edición:			Pág. Página-1




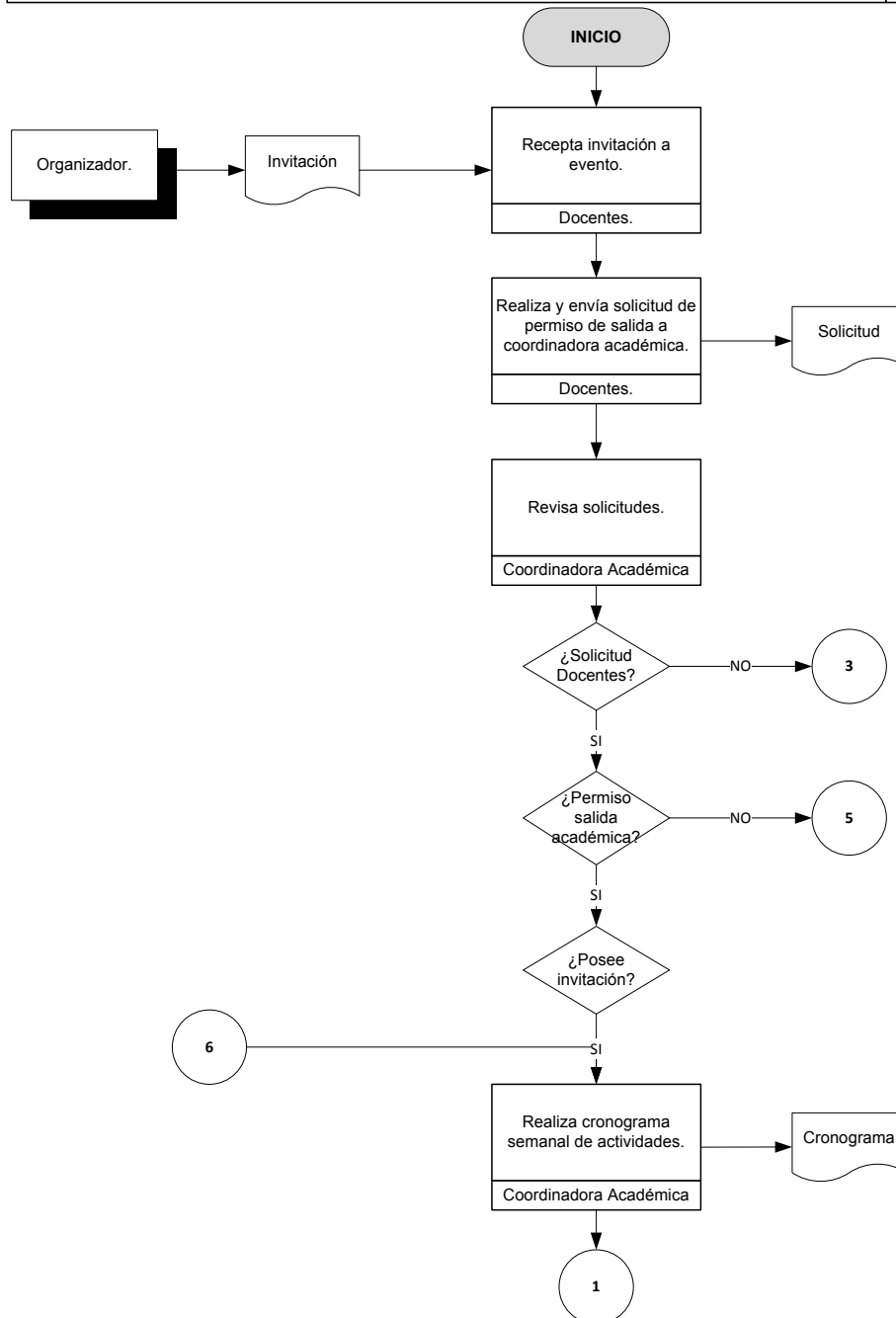
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Nómina.		
Edición:			Pág. Página-1




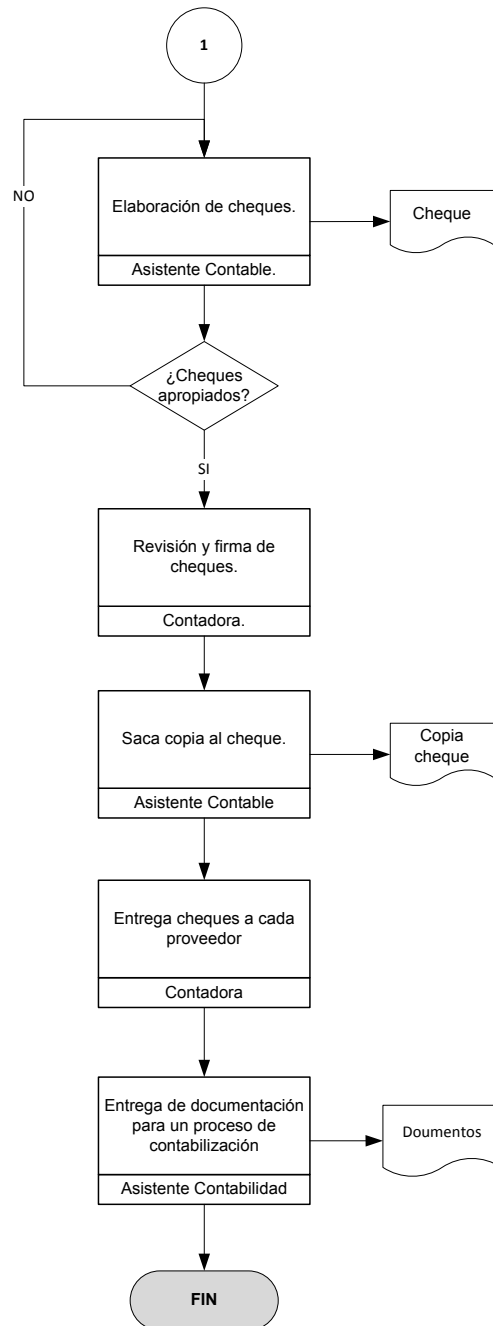
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Operaciones y Logística		
Edición:			Pág. Página-1




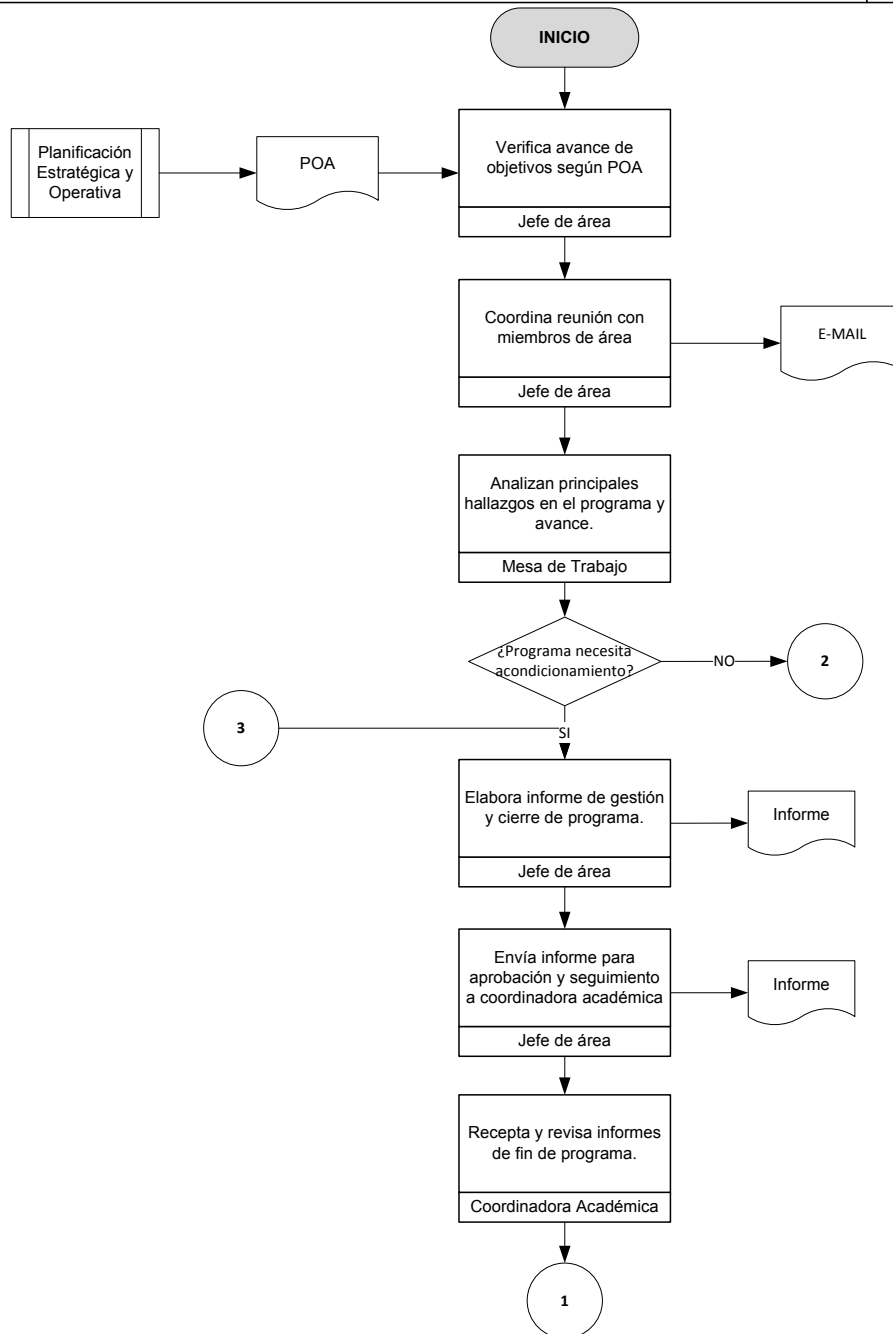
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Pagos.		
Edición:			Pág. Página-1




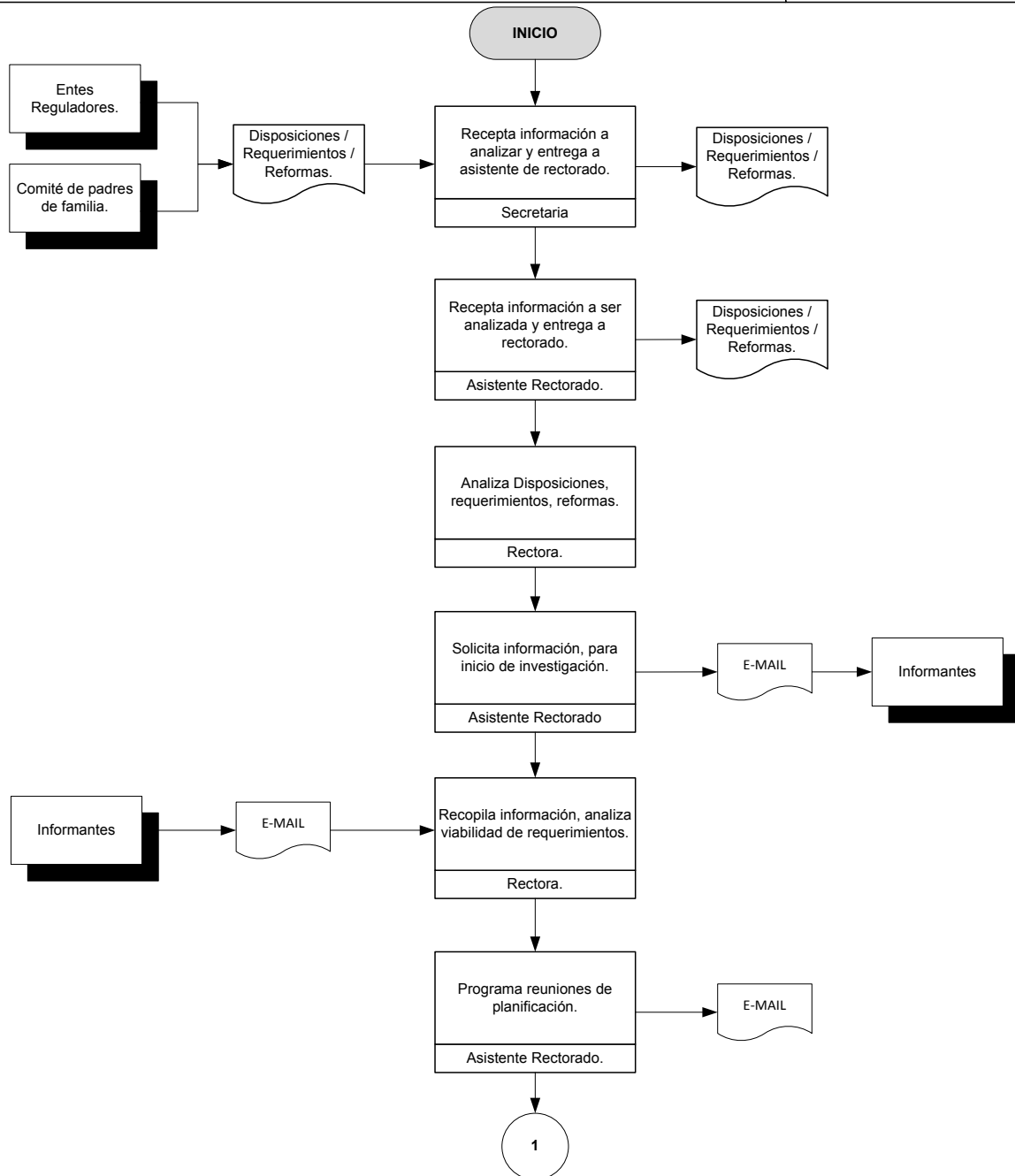
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Autoevaluación y mejora institucional.		
Edición:			Pág. Página-1




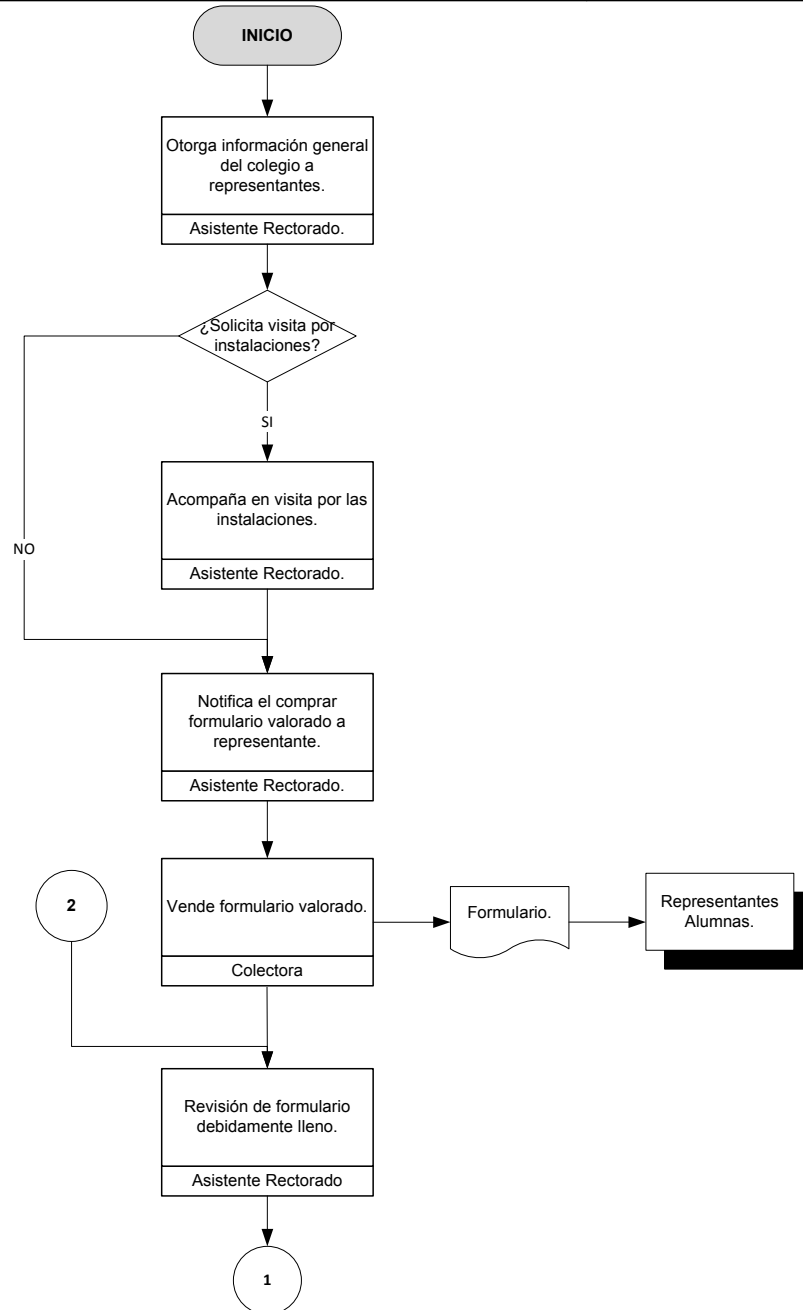
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Planificación Estratégica y operativa.		
Edición:			Pág. Página-1




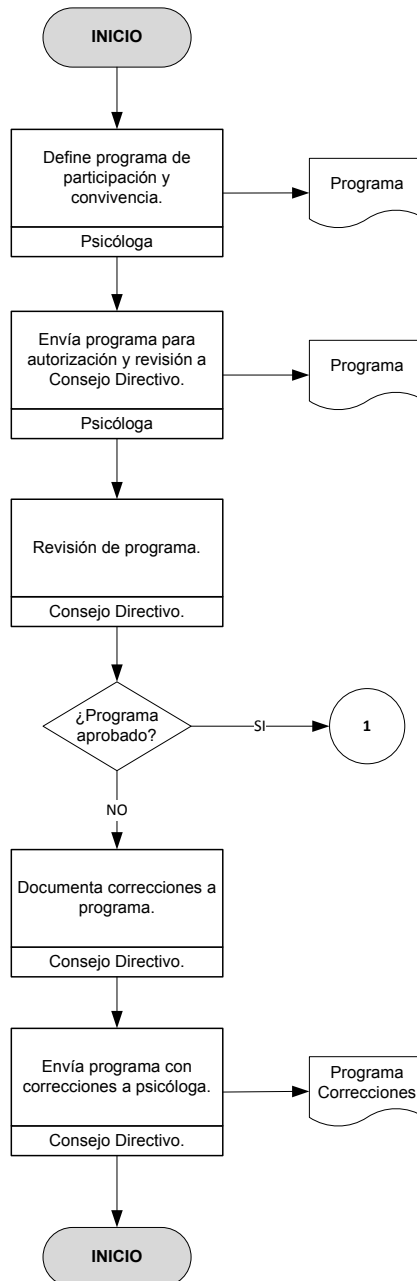
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Admisiones.		
Edición:			Pág. Página-1




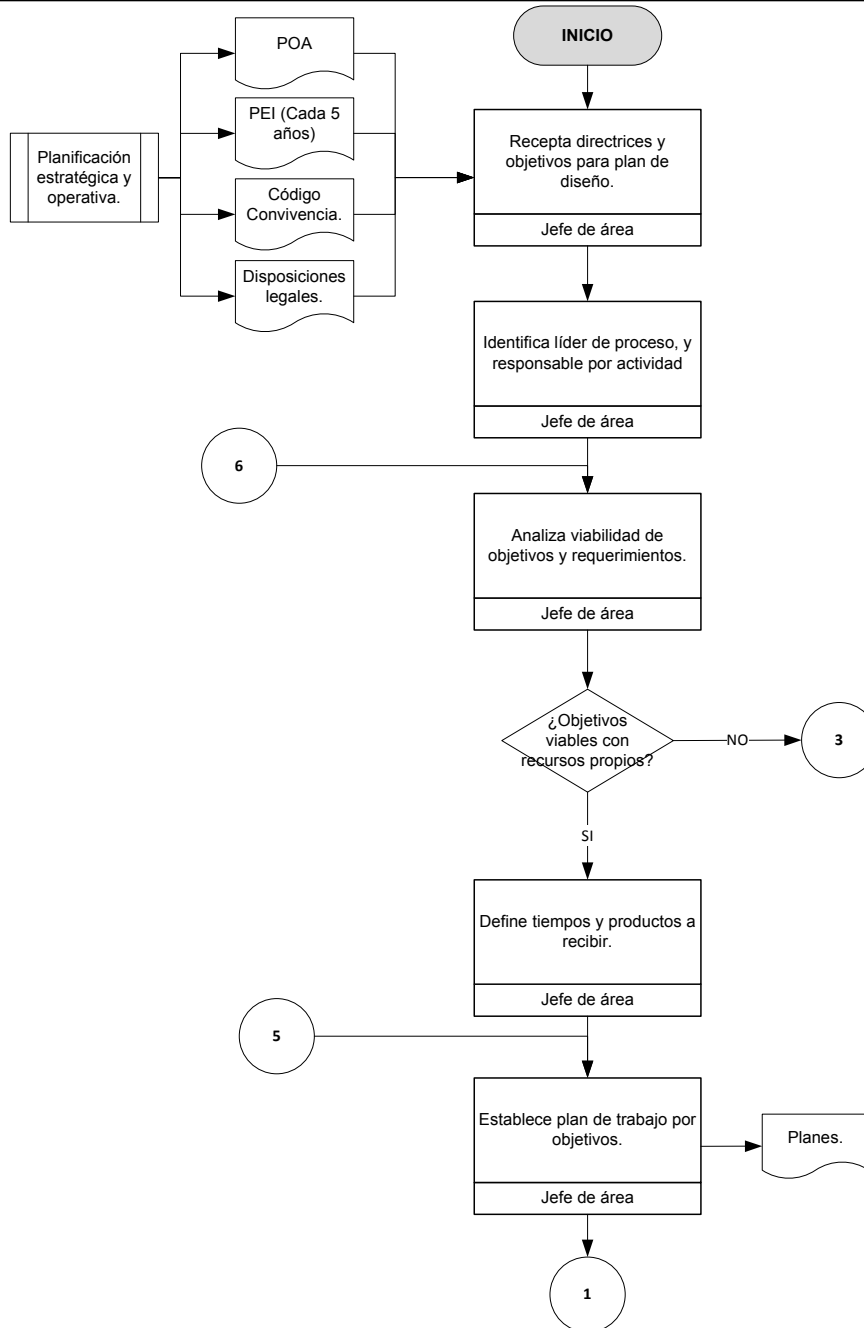
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:		PROCESO:			
		Convivencia y Participación			
Edición:			Pág. Página-1		




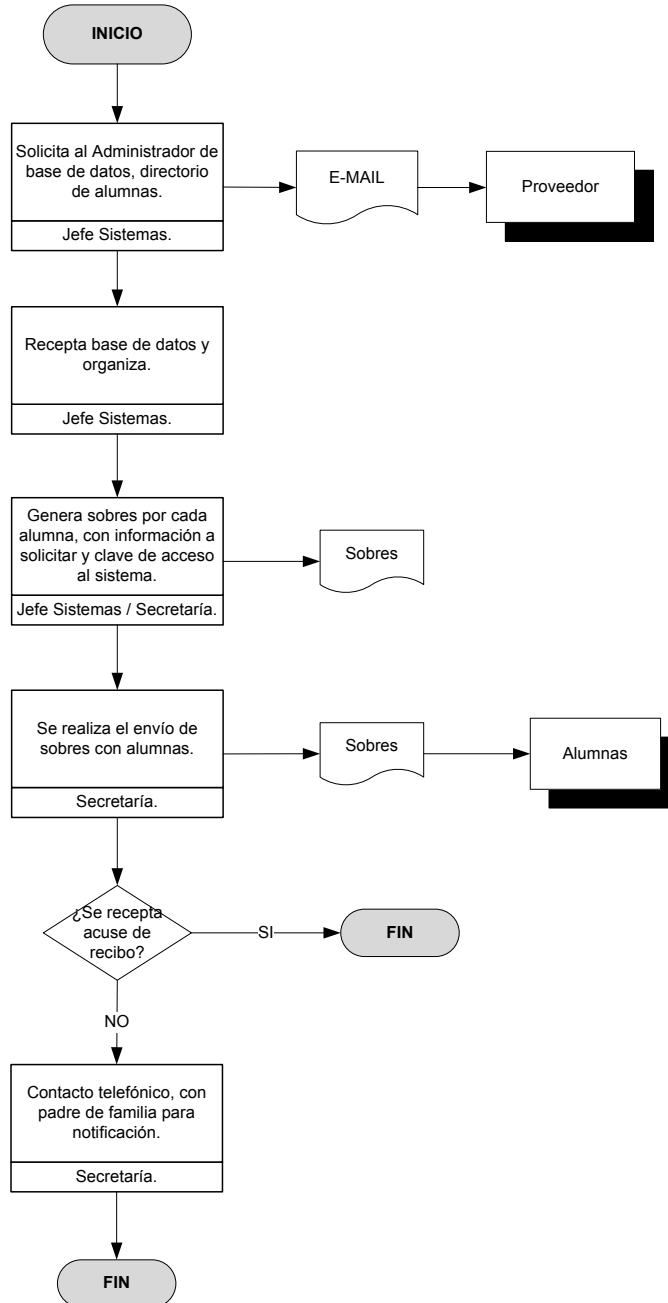
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Diseño Académico.		
Levantamiento del procedimiento actual:			Pág. Página-1




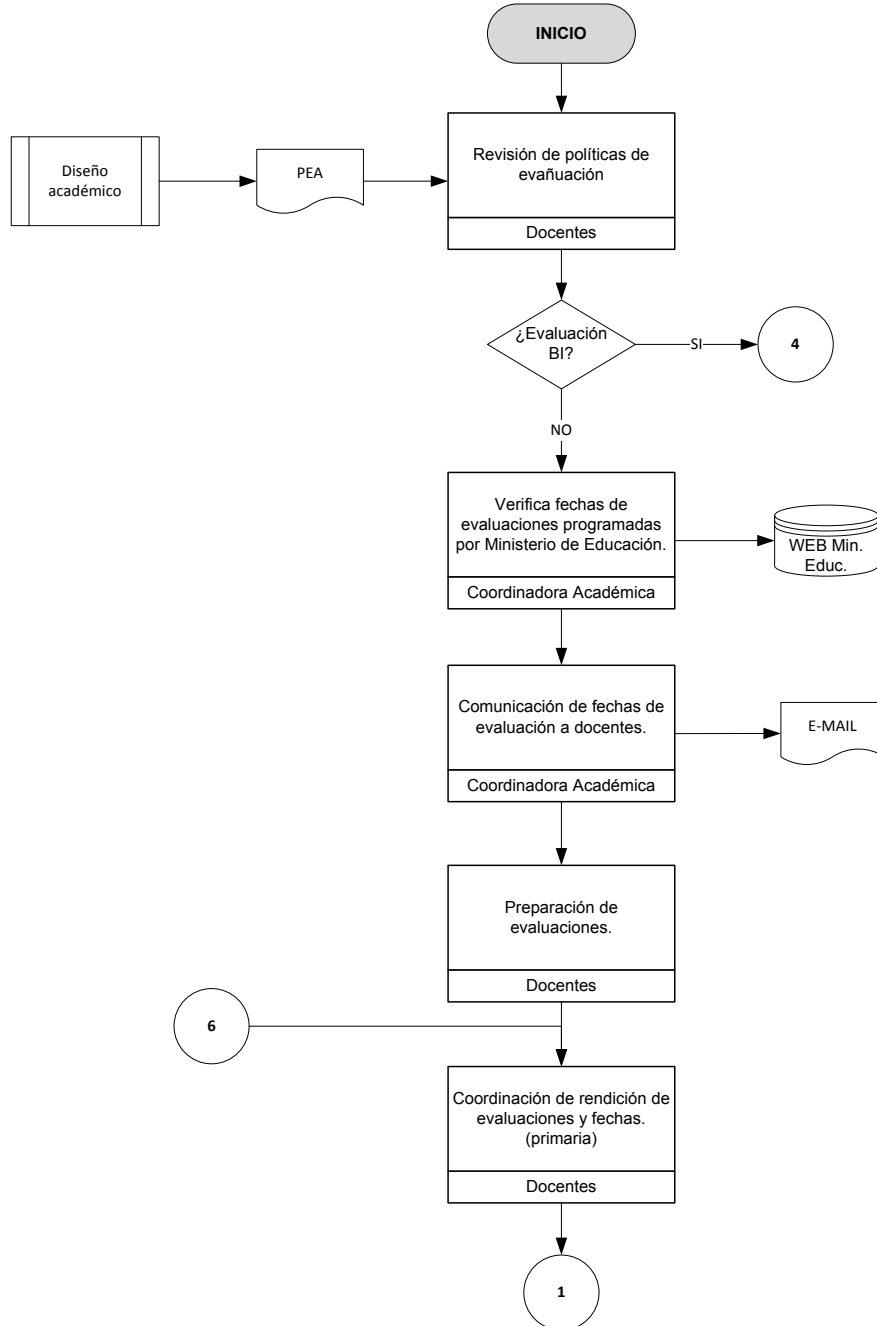
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Entrega de claves pre - matrícula.		
Levantamiento del procedimiento actual:			Pág. Página-1




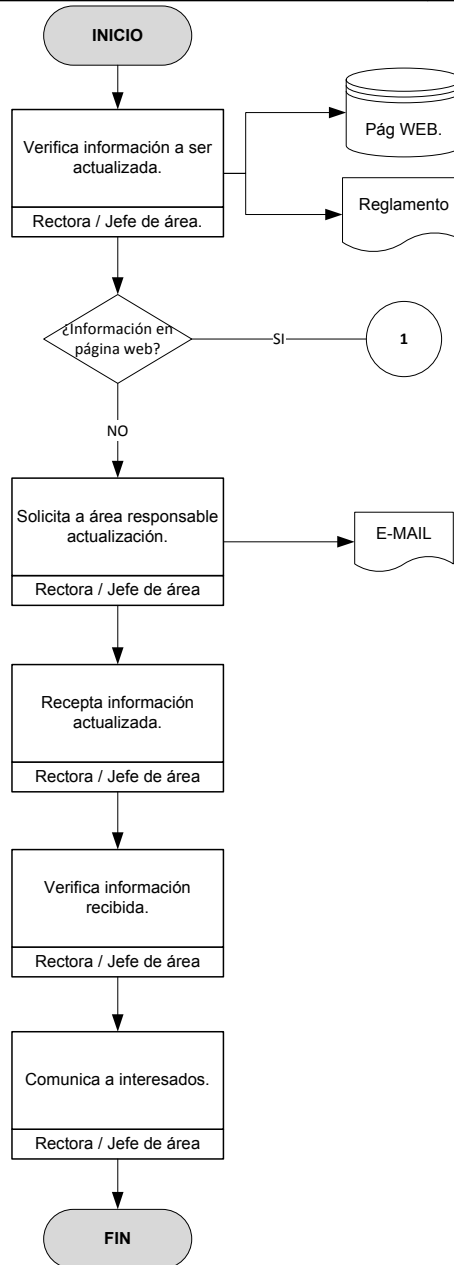
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Evaluación.		
Levantamiento del Procedimiento actual:			Pág. Página-1




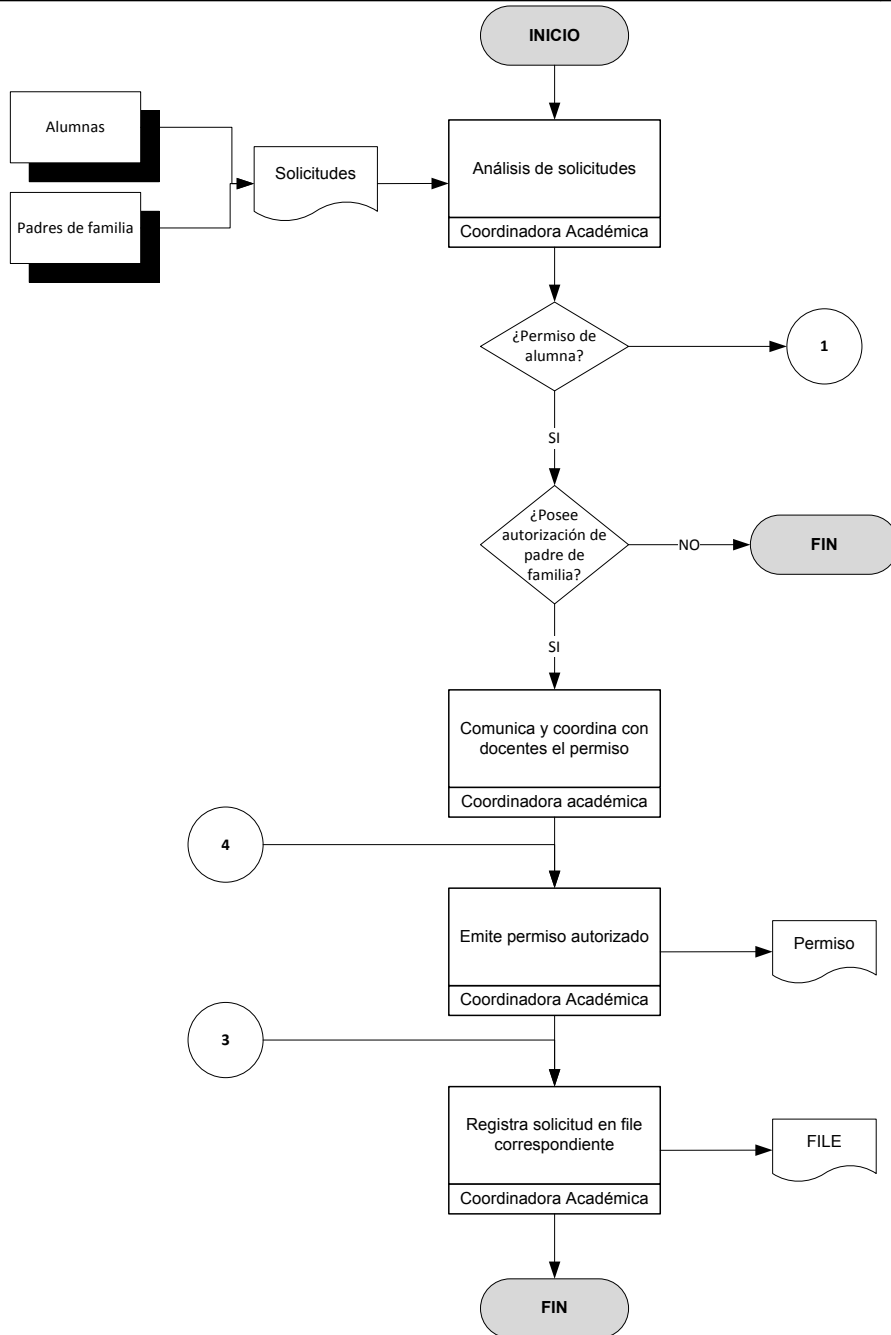
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Información y Comunicación.		
Edición:			Pág. Página-1




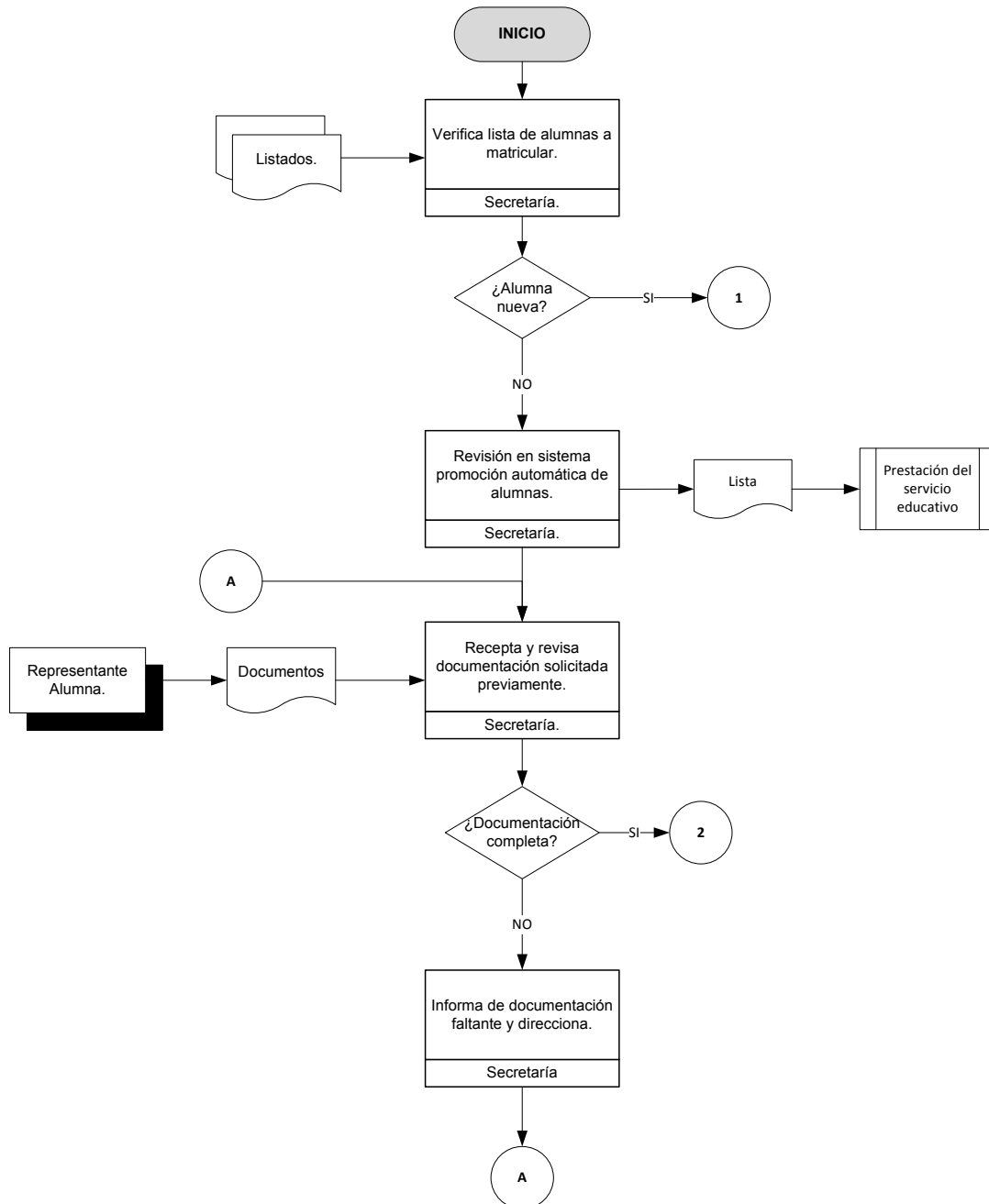
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Inspección Disciplinaria		
Edición:			Pág. Página-1




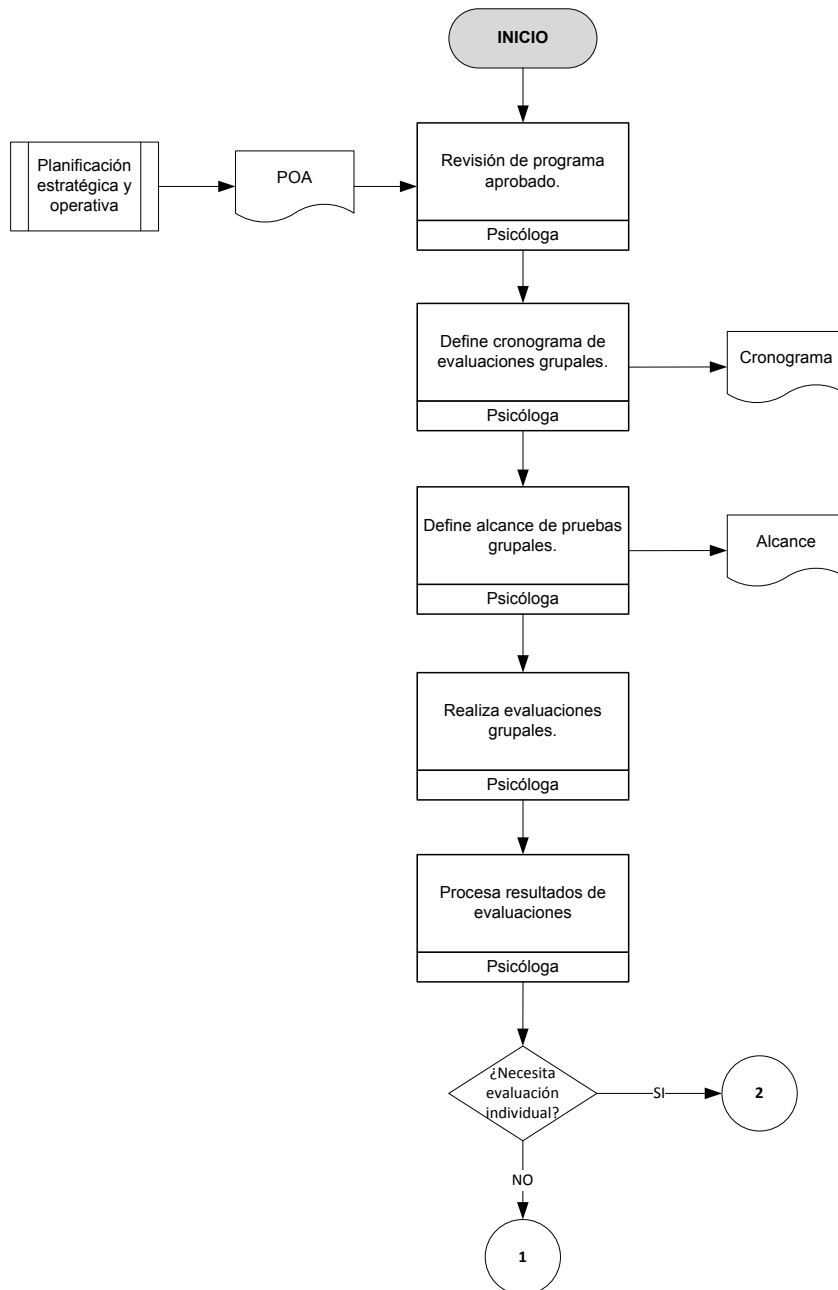
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Matriculación.		
Edición:			Pág. Página-1




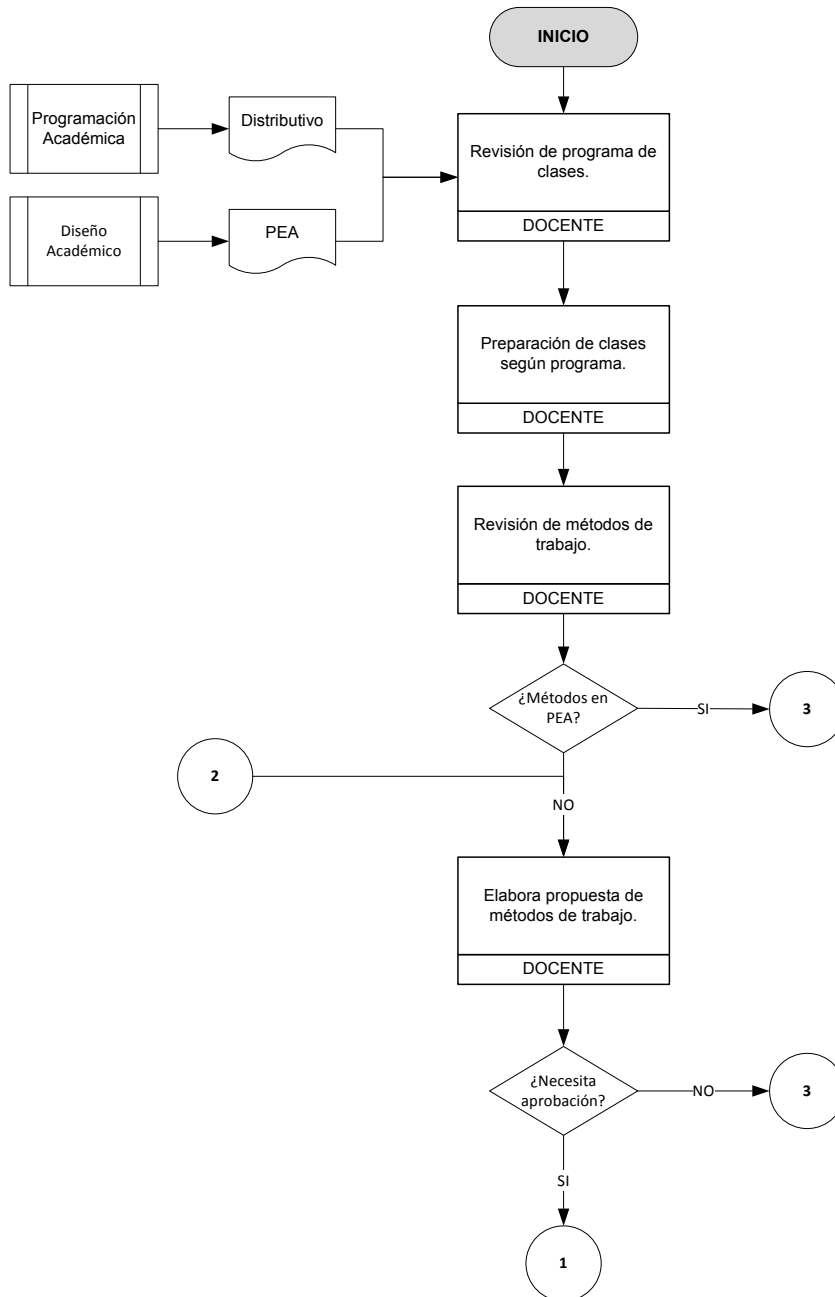
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Orientación Escolar.		
Edición:			Pág. Página-1




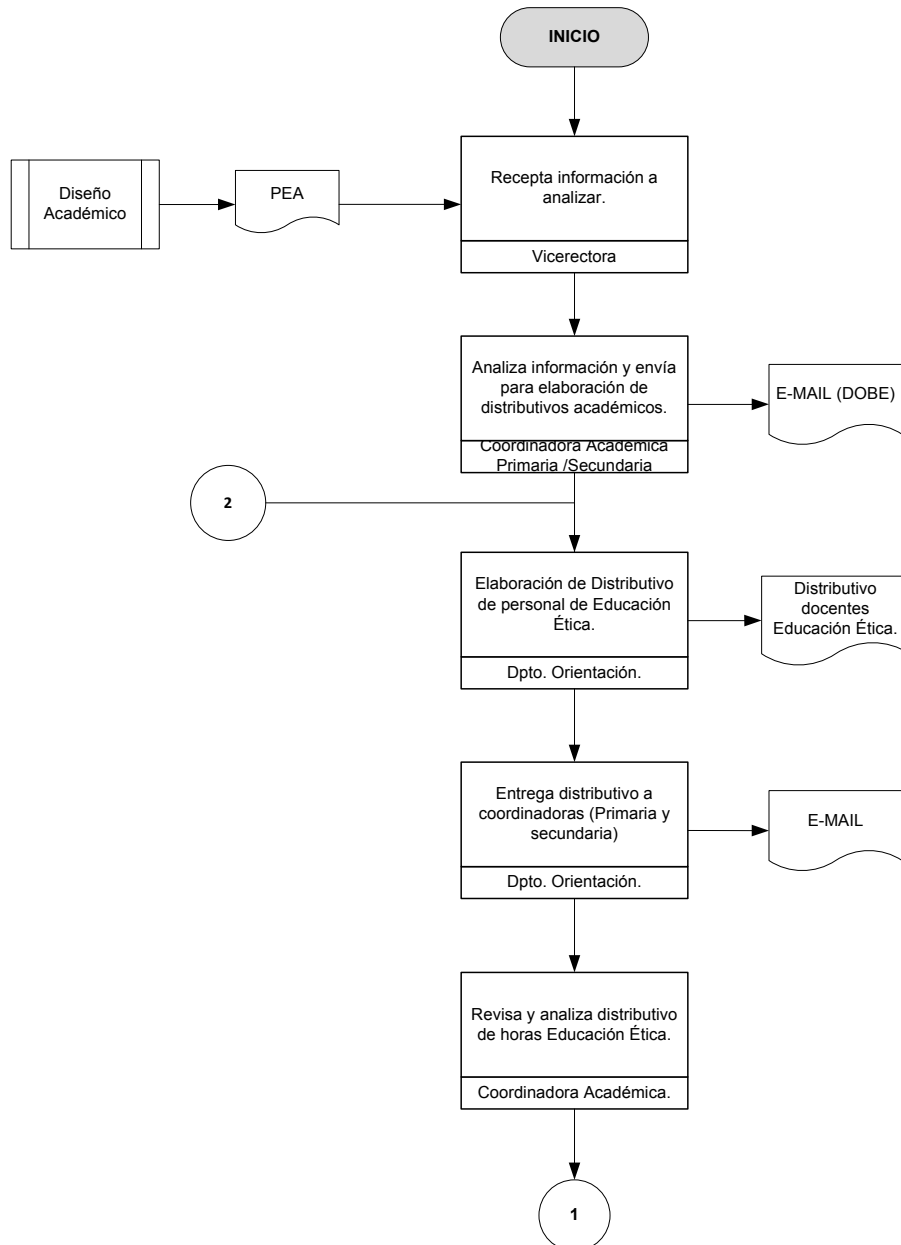
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	UNIDAD EDUCATIVA “LOS PINOS”		
	CÓDIGO:	PROCESO: Prestación del Servicio Educativo	
	Edición:		Pág. Página-1




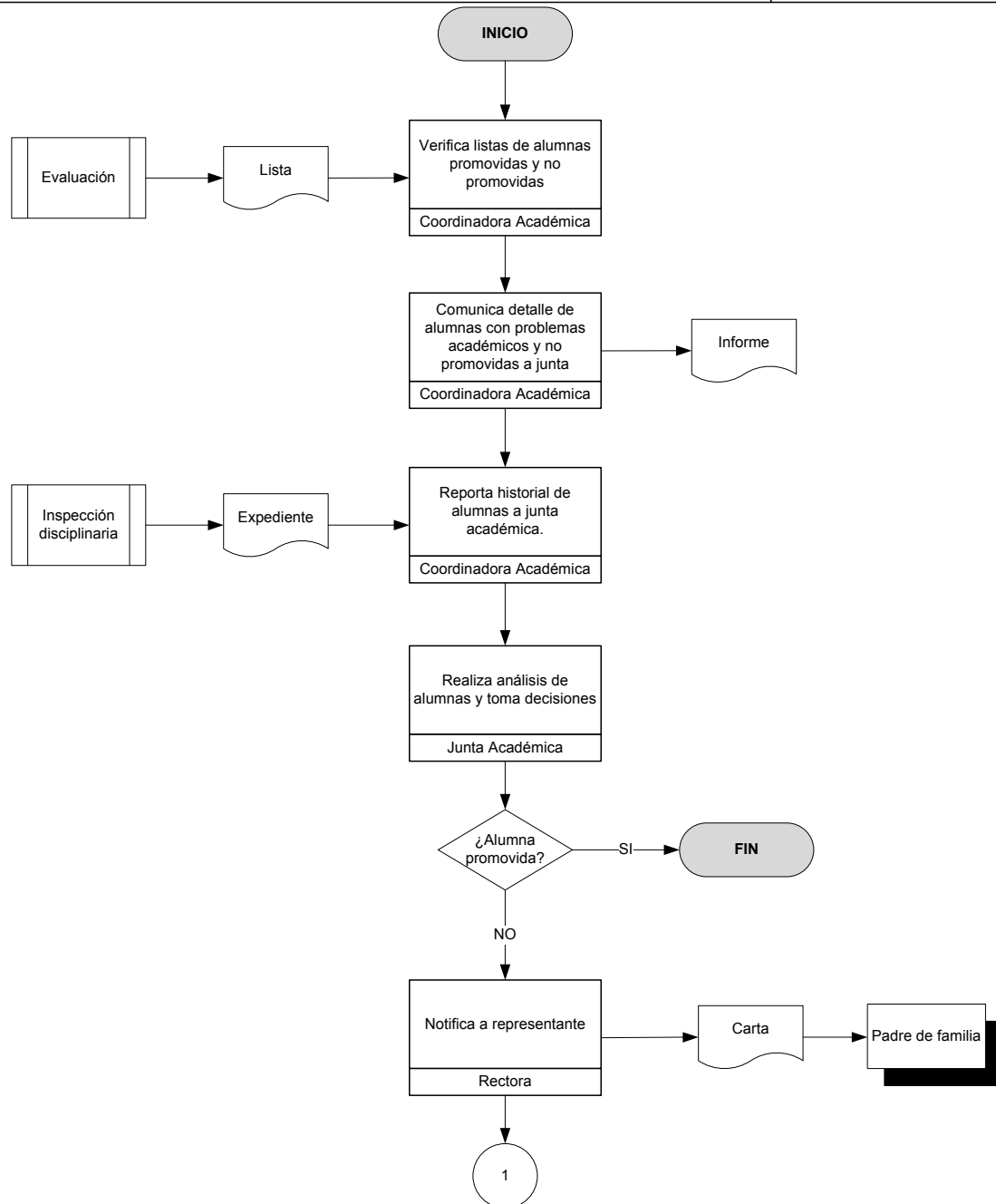
Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Programación Académica		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO:	PROCESO: Promoción.		
Levantamiento del procedimiento actual:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

ANEXO 2

PROCESO: AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Verifica avance de ojetivos según POA	Jefe de área	45 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,313 horas / mes
2 Coordina reunión con miembros de área.	Jefe de área	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
3 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,417 horas / mes
4 Analizan principales hallazgos en el programa y avance.	Mesa de trabajo	45 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,313 horas / mes
5 Realizan acondicionamientos al programa.	Mesa de trabajo	35 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,243 horas / mes
6 Programan fechas.	Mesa de trabajo	15 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,104 horas / mes
7 Solicita aprobación de Coordinadora Académica	Jefe de área	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
8 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	3,333 horas / mes
9 Revisión de cambios.	Coordinadora Acadén	25 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,174 horas / mes
10 Realiza observaciones al programa	Coordinadora Acadén	15 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,104 horas / mes
11 Envía observaciones para cambios	Coordinadora Acadén	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
12 Realizan acondicionamientos al programa. (reproceso)	Mesa de trabajo	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,139 horas / mes
13 Programan fechas. (reproceso)	Mesa de trabajo	10 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,069 horas / mes
14 Solicita aprobación de Coordinadora Académica	Mesa de trabajo	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
15 Demora por proceso.			cada 3 Meses		1 veces	0,000 horas / mes
16 Aprueba modificaciones.	Coordinadora Acadén	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
17 Elabora informe de gestión y cierre de programa	Jefe de área	30 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,208 horas / mes
18 Envía informe para aprobación y seguimiento.	Jefe de área	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
19 Demora por proceso.			cada 3 Meses		1 veces	0,000 horas / mes
20 Recepta y revisa informes de fin de programa	Coordinadora Acadén	3 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,021 horas / mes
21 Organiza reunión de revisión	Coordinadora Acadén	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
22 Demora por proceso.			cada 3 Meses		1 veces	0,000 horas / mes
23 Revisan hallazgos en procedimientos.	Junta	25 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,174 horas / mes
24 Analizan medidas tomadas y cambios.	Junta	30 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,208 horas / mes
25 Verifica % de cumplimiento de objetivos.	Junta	25 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,174 horas / mes
26 Firman acta de cumplimiento de programa.	Junta	6 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
27 Control de novedades y programa	Coordinadora Acadén	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,139 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Junta	1.431,25	8,95	0,20
	Mesa de trabajo	4.075,00	25,47	0,57

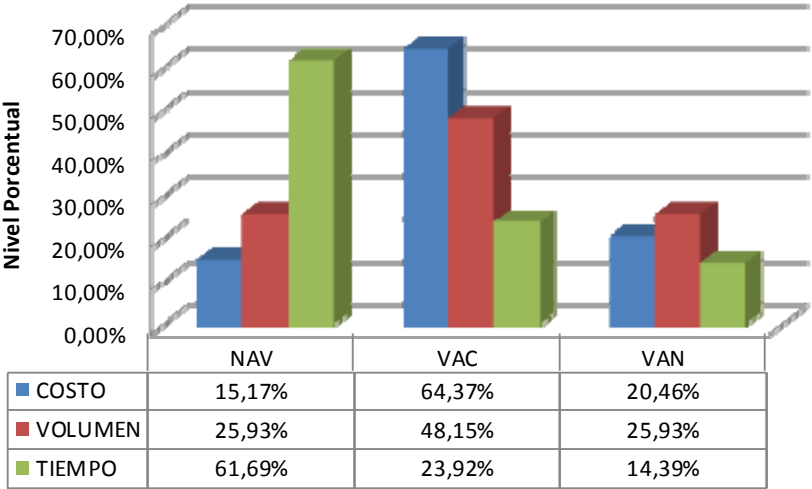
ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	15,17%	25,93%	61,69%
VAC	64,37%	48,15%	23,92%
VAN	20,46%	25,93%	14,39%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agi	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	15,17%	25,93%	61,69%
VAC	64,37%	48,15%	23,92%
VAN	20,46%	25,93%	14,39%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor A	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	3,96 horas / mes	5,31 \$
VAC	13,00	1,53 horas / mes	22,51 \$
VAN	7,00	0,92 horas / mes	7,15 \$
Total general	27,00	6,42 horas / mes	34,97 \$

Autoevaluación y mejora institucional



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica avance de ojetivos según POA	Jefe de área	0,313 horas / mes	VAC	1,71
2	Coordina reunión con miembros de área.	Jefe de área	0,035 horas / mes	VAC	0,19
3	Demora por proceso.		0,417 horas / mes	NAV	-
4	Analizan principales hallazgos en el programa y avance.	Mesa de trabajo	0,313 horas / mes	VAC	7,96
5	Realizan acondicionamientos al programa.	Mesa de trabajo	0,243 horas / mes	VAC	6,19
6	Programan fechas.	Mesa de trabajo	0,104 horas / mes	VAC	2,65
7	Solicita aprobación de Coordinadora Académica	Jefe de área	0,035 horas / mes	VAC	0,19
8	Demora por proceso.		3,333 horas / mes	NAV	-
9	Revisión de cambios.	Coordinadora Académica.	0,174 horas / mes	VAN	1,03
10	Realiza observaciones al programa	Coordinadora Académica.	0,104 horas / mes	VAC	0,62
11	Envía observaciones para cambios	Coordinadora Académica.	0,035 horas / mes	VAC	0,21
12	Realizan acondicionamientos al programa. (reproceso)	Mesa de trabajo	0,139 horas / mes	NAV	3,54
13	Programan fechas. (reproceso)	Mesa de trabajo	0,069 horas / mes	NAV	1,77
14	Solicita aprobación de Coordinadora Académica	Mesa de trabajo	0,035 horas / mes	VAC	0,88
15	Demora por proceso.		0,000 horas / mes	NAV	-
16	Aprueba modificaciones.	Coordinadora Académica.	0,035 horas / mes	VAN	0,21
17	Elabora informe de gestión y cierre de programa	Jefe de área	0,208 horas / mes	VAC	1,14
18	Envía informe para aprobación y seguimiento.	Jefe de área	0,035 horas / mes	VAC	0,19
19	Demora por proceso.		0,000 horas / mes	NAV	-
20	Recepta y revisa informes de fin de programa	Coordinadora Académica.	0,021 horas / mes	VAN	0,12
21	Organiza reunión de revisión	Coordinadora Académica.	0,035 horas / mes	VAC	0,21
22	Demora por proceso.		0,000 horas / mes	NAV	-
23	Revisan hallazgos en procedimientos.	Junta	0,174 horas / mes	VAN	1,55
24	Analizan medidas tomadas y cambios.	Junta	0,208 horas / mes	VAN	1,86
25	Verifica % de cumplimiento de objetivos.	Junta	0,174 horas / mes	VAN	1,55
26	Firman acta de cumplimiento de programa.	Junta	0,042 horas / mes	VAC	0,37
27	Control de novedades y programa	Coordinadora Académica.	0,139 horas / mes	VAN	0,82

PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta información a analizar y entrega a asistente de rectorado.	Secretaria.	10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
2	Transporte.		2 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,00 horas / mes
3	Recepta información a analizar y entrega a rectorado.	Asistente de rectorado.	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
4	Transporte.		0 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,00 horas / mes
5	Analiza disposiciones, requerimientos, reformas.	Rectora.	45 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,08 horas / mes
6	Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
7	Solicita información para inicio de investigación	Asistente de rectorado.	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
8	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,83 horas / mes
9	Recopila información, analiza viabilidad de los requerimientos.	Rectora.	240 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,42 horas / mes
10	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,83 horas / mes
11	Programa reuniones de planificación.	Asistente de rectorado.	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
12	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,83 horas / mes
13	Definen objetivos y metas según requerimientos.	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
14	Establecen mesas de trabajo - equipos.	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
15	Determinan tiempos, recursos y objetivos de cada equipo.	Consejo Directivo	10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
16	Plantean documentos de estrategias	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
17	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
18	Difunde plan estrategico a responsables para elaboración de POA	Coordinadora Académica	3 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
19	Elaboran plan operativo anual según objetivos	Mesa de trabajo	60 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,10 horas / mes
20	Revisa plan operativo	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
21	Demora por proceso.		30 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,05 horas / mes
22	Elaboran plan operativo anual según objetivos (reproceso)	Mesa de trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
23	Revisa plan operativo (reproceso)	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
24	Envía documento para aprobación de Consejo	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
25	Transporte.		5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
26	Analiza y revisa POA	Consejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,10 horas / mes
27	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
28	Elaboran plan operativo anual según objetivos (reproceso)	Mesa de trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
29	Revisa plan operativo (reproceso)	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
30	Envía documento para aprobación de Consejo (reproceso)	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
31	Transporte.		1 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,00 horas / mes
32	Analiza y revisa POA (reproceso)	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
33	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
34	Elabora acta de reunión con acuerdos.	Asistente de rectorado.	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
35	Firman acta de reunión.	Consejo Directivo	5 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
36	Ejecución de POA	Jefe de área	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
37	Realiza seguimiento a POA	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
38	Solicita ajustes a POA	Coordinadora Académica	6 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,01 horas / mes
39	Realiza informe de seguimiento de POA	Jefe de área	15 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes
40	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,02 horas / mes
41	Consolida información y presenta a consejo directivo	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,05 horas / mes
42	Comunica evaluación final de Plan Estratégico	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1 Años		1,25 veces	0,03 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica	950	5,94	0,13
3	Secretaria.	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Consejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Líder de mesa de trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Mesa de Trabajo	2.008,33	12,55	0,28

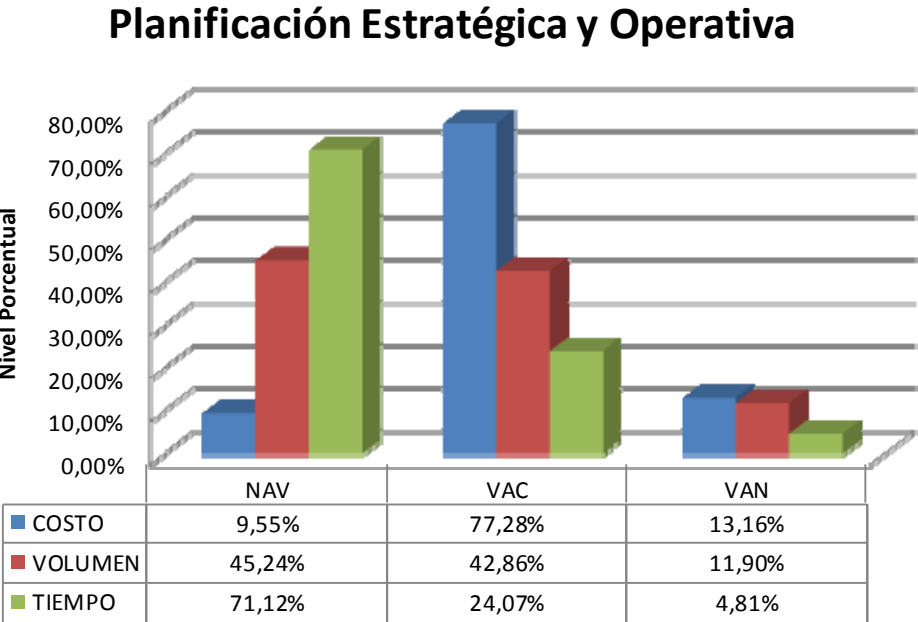
ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	9,55%	45,24%	71,12%
VAC	77,28%	42,86%	24,07%
VAN	13,16%	11,90%	4,81%
Total general	1,00	1,00	1,00

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	9,55%	45,24%	71,12%
VAC	77,28%	42,86%	24,07%
VAN	13,16%	11,90%	4,81%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor a	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	19,00	2,78 horas / mes	1,28 \$
VAC	18,00	0,94 horas / mes	10,36 \$
VAN	5,00	0,19 horas / mes	1,76 \$
Total general	42,00	3,90 horas / mes	13,40 \$

OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV



N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta información a analizar y entrega a asistente de rectorado.	Secretaria.	0,017 horas / mes	VAC	0,08
2	Transporte.		0,003 horas / mes	NAV	-
3	Recepta información a analizar y entrega a rectorado.	Asistente de rectorado.	0,009 horas / mes	VAC	0,05
4	Transporte.		0,001 horas / mes	NAV	-
5	Analiza disposiciones, requerimientos, reformas.	Rectora.	0,078 horas / mes	VAC	1,03
6	Demora por proceso.		0,026 horas / mes	NAV	-
7	Solicita información para inicio de investigación	Asistente de rectorado.	0,035 horas / mes	VAC	0,19
8	Demora por proceso.		0,833 horas / mes	NAV	-
9	Recopila información, analiza viabilidad de los requerimientos.	Rectora.	0,417 horas / mes	VAC	5,47
10	Demora por proceso.		0,833 horas / mes	NAV	-
11	Programa reuniones de planificación.	Asistente de rectorado.	0,009 horas / mes	VAC	0,05
12	Demora por proceso.		0,833 horas / mes	NAV	-
13	Definen objetivos y metas según requerimientos.	Consejo Directivo	0,035 horas / mes	VAC	0,37
14	Establecen mesas de trabajo - equipos.	Consejo Directivo	0,035 horas / mes	VAC	0,37
15	Determinan tiempos, recursos y objetivos de cada equipo.	Consejo Directivo	0,017 horas / mes	VAC	0,18
16	Plantean documentos de estrategias	Consejo Directivo	0,035 horas / mes	VAC	0,37
17	Demora por proceso.		0,009 horas / mes	NAV	-
18	Difunde plan estrategico a responsables para elaboración de POA	Coordinadora Académica	0,005 horas / mes	VAN	0,03
19	Elaboran plan operativo anual según objetivos	Mesa de trabajo	0,104 horas / mes	VAC	1,31
20	Revisa plan operativo	Coordinadora Académica	0,026 horas / mes	VAN	0,15
21	Demora por proceso.		0,052 horas / mes	NAV	-
22	Elaboran plan operativo anual según objetivos (reproceso)	Mesa de trabajo	0,026 horas / mes	NAV	0,33
23	Revisa plan operativo (reproceso)	Coordinadora Académica	0,017 horas / mes	NAV	0,10
24	Envía documento para aprobación de Consejo	Coordinadora Académica	0,009 horas / mes	VAC	0,05
25	Transporte.		0,009 horas / mes	NAV	-
26	Analiza y revisa POA	Consejo Directivo	0,104 horas / mes	VAN	1,11
27	Demora por proceso.		0,017 horas / mes	NAV	-
28	Elaboran plan operativo anual según objetivos (reproceso)	Mesa de trabajo	0,026 horas / mes	NAV	0,33
29	Revisa plan operativo (reproceso)	Coordinadora Académica	0,017 horas / mes	NAV	0,10
30	Envía documento para aprobación de Consejo (reproceso)	Coordinadora Académica	0,009 horas / mes	NAV	0,05
31	Transporte.		0,002 horas / mes	NAV	-
32	Analiza y revisa POA (reproceso)	Consejo Directivo	0,035 horas / mes	NAV	0,37
33	Demora por proceso.		0,009 horas / mes	NAV	-
34	Elabora acta de reunión con acuerdos.	Asistente de rectorado.	0,009 horas / mes	VAC	0,05
35	Firman acta de reunión.	Consejo Directivo	0,009 horas / mes	VAC	0,09
36	Ejecución de POA	Jefe de área	0,035 horas / mes	VAC	0,19
37	Realiza seguimiento a POA	Coordinadora Académica	0,017 horas / mes	VAN	0,10
38	Solicita ajustes a POA	Coordinadora Académica	0,010 horas / mes	VAC	0,06
39	Realiza informe de seguimiento de POA	Jefe de área	0,026 horas / mes	VAC	0,14
40	Demora por proceso.		0,017 horas / mes	NAV	-
41	Consolida información y presenta a consejo directivo	Coordinadora Académica	0,052 horas / mes	VAC	0,31
42	Comunica evaluación final de Plan Estratégico	Consejo Directivo	0,034722222	VAN	0,37

ANEXO 3

PROCESO: ADMISIONES.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Otorga información general del colegio	Asistente de Rectorado	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11 horas / mes
2 Acompaña a visitas por instalaciones.	Asistente de Rectorado	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11 horas / mes
3 Notifica que debe comprar formulario valorado	Asistente de Rectorado	1 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01 horas / mes
4 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
5 Venta del formulario valorado.	Colectora.	3 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,02 horas / mes
6 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
7 Recapta formulario lleno.	Asistente de Rectorado	1 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01 horas / mes
8 Revisa formulario lleno adecuadamente.	Asistente de Rectorado	15 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,08 horas / mes
9 Comunica a padre de familia errores en formulario.	Asistente de Rectorado	2 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01 horas / mes
10 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
11 Revisa formulario lleno adecuadamente. (Reproceso)	Asistente de Rectorado	5 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,03 horas / mes
12 Agenda fechas para pruebas y comunica a padres de familia.	Asistente de Rectorado	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11 horas / mes
13 Elabora documento con fecha y hora de evaluación.	Asistente de Rectorado	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
14 Demora por proceso.		240 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	1,33 horas / mes
15 Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas.	DOBE	60 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,33 horas / mes
16 Toma pruebas a postulantes.	DOBE	120 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,67 horas / mes
17 Revisa, corrige pruebas y realiza informe de postulante.	Psicóloga	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
18 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
19 Agenda entrevistas con autoridades y postulantes	Asistente de Rectorado	15 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,08 horas / mes
20 Entrevista a postulantes.	Rectora / Vicerrectora	45 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,25 horas / mes
21 Comunica la necesidad de otra prueba.	Rectora / Vicerrectora	5 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,03 horas / mes
22 Agenda fechas para pruebas y comunica a padres de familia. (reproceso)	Asistente de Rectorado	7 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,02 horas / mes
23 Elabora documento con fecha y hora de evaluación. (reproceso)	Asistente de Rectorado	10 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,03 horas / mes
24 Demora por proceso. (reproceso)		240 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,67 horas / mes
25 Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas. (reproceso)	DOBE	15 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,02 horas / mes
26 Toma pruebas a postulantes. (reproceso)	DOBE	60 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,08 horas / mes
27 Revisa, corrige pruebas y realiza informe de postulante. (reproceso)	Psicóloga	15 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,02 horas / mes
28 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,01 horas / mes
29 Agenda entrevistas con autoridades y postulantes (reproceso)	Asistente de Rectorado	10 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,01 horas / mes
30 Entrevista a postulantes. (reproceso)	Rectora / Vicerrectora	20 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,03 horas / mes
31 Incluye informe de entrevista en ficha de admisión	Rectora / Vicerrectora	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
32 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,33 horas / mes
33 Recopila fichas de admisiones y entrega a concejo de admisiones	Asistente de Rectorado	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
34 Recapta y analiza informes por postulantes.	Concejo de Admisiones	45 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,06 horas / mes
35 Determina postuantes aprobadas y no aprobadas.	Concejo de Admisiones	10 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,01 horas / mes
36 Comunica resultados a representantes.	Asistente de Rectorado	5 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,01 horas / mes
37 Elaboración y entrega de autorización para pago de fondo de ayuda social.	Asistente de Rectorado	15 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,08 horas / mes
38 Comunicación y notificación de fecha de matrícula.	Asistente de Rectorado	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
39 Entrega de lista de alumnas nuevas para matrícula.	Asistente de Rectorado	5 Minutos	cada 1 Años		100 veces	0,01 horas / mes

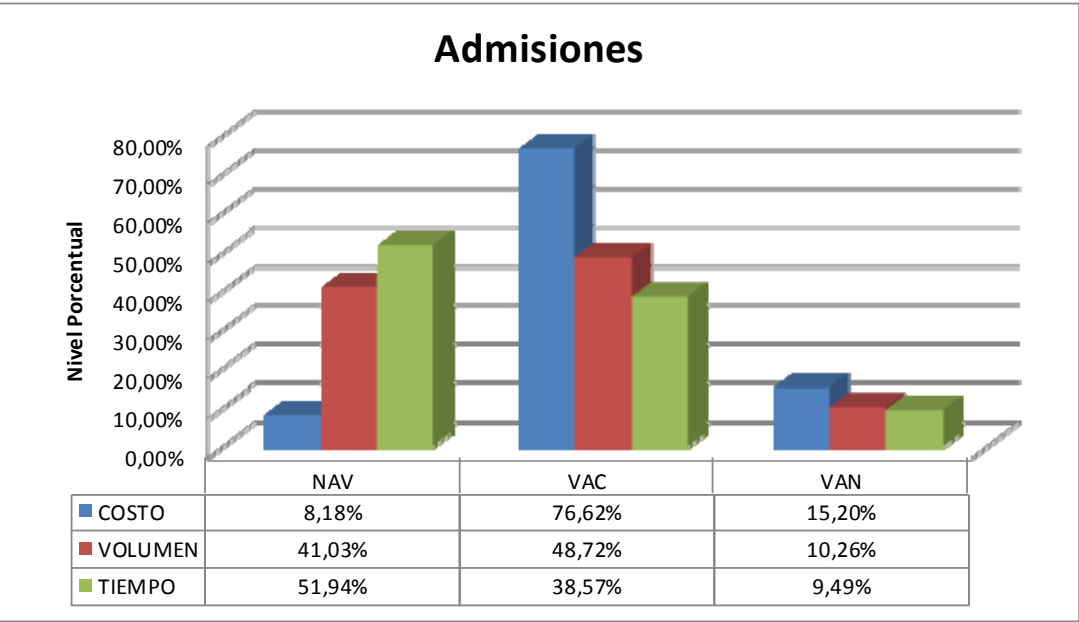
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.000,00	6,25	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07
	Concejo de Admisiones	5.715,00	35,72	0,22
	Rectora / Vicerrectora	1.950,00	12,19	0,08

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMISIONES.

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	8,18%	41,03%	51,94%
VAC	76,62%	48,72%	38,57%
VAN	15,20%	10,26%	9,49%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	8,18%	41,03%	51,94%
VAC	76,62%	48,72%	38,57%
VAN	15,20%	10,26%	9,49%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	16,00	2,81 horas / mes	2,64 \$
VAC	19,00	2,09 horas / mes	24,73 \$
VAN	4,00	0,51 horas / mes	4,90 \$
Total general	39,00	5,41 horas / mes	32,27 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Otorga información general del colegio	Asistente de rectorado.	0,11horas / mes	VAC	0,61
2	Acompaña a visitas por instalaciones.	Asistente de rectorado.	0,11horas / mes	VAC	0,61
3	Notifica que debe comprar formulario valorado	Asistente de rectorado.	0,006 horas / mes	VAC	0,03
4	Demora por proceso.		0,056 horas / mes	NAV	-
5	Venta del formulario valorado.	Colectora.	0,017 horas / mes	VAC	0,08
6	Demora por proceso.		0,056 horas / mes	NAV	-
7	Recepta formulario lleno.	Asistente de rectorado.	0,006 horas / mes	VAC	0,03
8	Revisa formulario lleno adecuadamente.	Asistente de rectorado.	0,083 horas / mes	VAN	0,46
9	Comunica a padre de familia errores en formulario.	Asistente de rectorado.	0,011horas / mes	VAC	0,06
10	Demora por proceso.		0,056 horas / mes	NAV	-
11	Revisa formulario lleno adecuadamente. (Reproceso)	Asistente de rectorado.	0,028 horas / mes	NAV	0,15
12	Agenda fechas para pruebas y comunica a padres de familia.	Asistente de rectorado.	0,11horas / mes	VAC	0,61
13	Elabora documento con fecha y hora de evaluación.	Asistente de rectorado.	0,167 horas / mes	VAC	0,92
14	Demora por proceso.		1,333 horas / mes	NAV	-
15	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas.	DOBE	0,333 horas / mes	VAC	5,43
16	Toma pruebas a postulantes.	DOBE	0,667 horas / mes	VAC	10,85
17	Revisa, corrige pruebas y realiza informe de postulante.	Psicóloga	0,167 horas / mes	VAN	0,90
18	Demora por proceso.		0,056 horas / mes	NAV	-
19	Agenda entrevistas con autoridades y postulantes	Asistente de rectorado.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
20	Entrevista a postulantes.	Rectora / Vicerectora	0,250 horas / mes	VAN	3,05
21	Comunica la necesidad de otra prueba.	Rectora / Vicerectora	0,028 horas / mes	VAC	0,34
22	Agenda fechas para pruebas y comunica a padres de familia. (reproceso)	Asistente de rectorado.	0,019 horas / mes	NAV	0,11
23	Elabora documento con fecha y hora de evaluación. (reproceso)	Asistente de rectorado.	0,028 horas / mes	NAV	0,15
24	Demora por proceso. (reproceso)		0,667 horas / mes	NAV	-
25	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas. (reproceso)	DOBE	0,021horas / mes	NAV	0,34
26	Toma pruebas a postulantes. (reproceso)	DOBE	0,083 horas / mes	NAV	1,36
27	Revisa, corrige pruebas y realiza informe de postulante. (reproceso)	Psicóloga	0,021horas / mes	NAV	0,11
28	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
29	Agenda entrevistas con autoridades y postulantes (reproceso)	Asistente de rectorado.	0,014 horas / mes	NAV	0,08
30	Entrevista a postulantes. (reproceso)	Rectora / Vicerectora	0,028 horas / mes	NAV	0,34
31	Incluye informe de entrevista en ficha de admisión	Rectora / Vicerectora	0,056 horas / mes	VAC	0,68
32	Demora por proceso.		0,333 horas / mes	NAV	-
33	Recopila fichas de admisiones y entrega a concejo de admisiones	Asistente de rectorado.	0,167 horas / mes	VAC	0,92
34	Recepta y analiza informes por postulantes.	Concejo de Admisiones	0,063 horas / mes	VAC	2,23
35	Determina postuantes aprobadas y no aprobadas.	Concejo de Admisiones	0,014 horas / mes	VAN	0,50
36	Comunica resultados a representantes.	Asistente de rectorado.	0,007 horas / mes	VAC	0,04
37	Elaboración y entrega de autorización para pago de fondo de ayuda social.	Asistente de rectorado.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
38	Comunicación y notificación de fecha de matrícula.	Asistente de rectorado.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
39	Entrega de lista de alumnas nuevas para matrícula.	Asistente de rectorado.	0,007 horas / mes	VAC	0,04

PROCESO: CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Define programa de participación y convivencia.	DOBE	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
2 Envía programa para revisión.	Psicóloga	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
3 Transporte.		5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
4 Revisión de concejo directivo	Concejo Directivo.	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
5 Documenta correcciones a programa.	Concejo Directivo.	10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
6 Envía programa con las correcciones respectivas	Concejo Directivo.	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
7 Transporte.		5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
8 Define programa de participación y convivencia. (reproceso)	DOBE	15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
9 Envía programa corregido	Psicóloga	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
10 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
11 Aprueba programa de participación.	Concejo Directivo.	60 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	1,00 horas / mes
12 Envía cronograma aprobado.	Concejo Directivo.	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
13 Transporte.		2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
14 Comunica a coordinadora académica	Psicóloga	10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
15 Envía cronograma a secretaria	DOBE	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
16 Transporte.		1 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,02 horas / mes
17 Elabora comunicaciones para padres de familia	Secretaria	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
18 Envía comunicación a rectorado.	Secretaria	1 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,02 horas / mes
19 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	1,00 horas / mes
20 Revisa comunicación	Rectora	10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
21 Aprueba comunicado	Rectora	1 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,02 horas / mes
22 Demora por proceso.		20 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,33 horas / mes
23 Elabora comunicaciones para padres de familia (reproceso)	Secretaria	7 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,12 horas / mes
24 Envía comunicación a rectorado. (reproceso)	Secretaria	1 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,02 horas / mes
25 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
26 Revisa comunicación (Reproceso)	Rectora	10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
27 Elabora y envía comunicado a padres de familia	Secretaria	60 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	1,00 horas / mes
28 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	8,00 horas / mes
29 Recapta autorización de Padres de Familia	Tutora / Dirigente.	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
30 Organiza evento.	Tutora / Dirigente / DOBE.	50 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,83 horas / mes
31 Demora por proceso.		240 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	4,00 horas / mes
32 Comunica a coordinadora de área.	DOBE	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
33 Verifica actividades a realizar	DOBE	15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
34 Comunican a docentes y participantes.	DOBE	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes

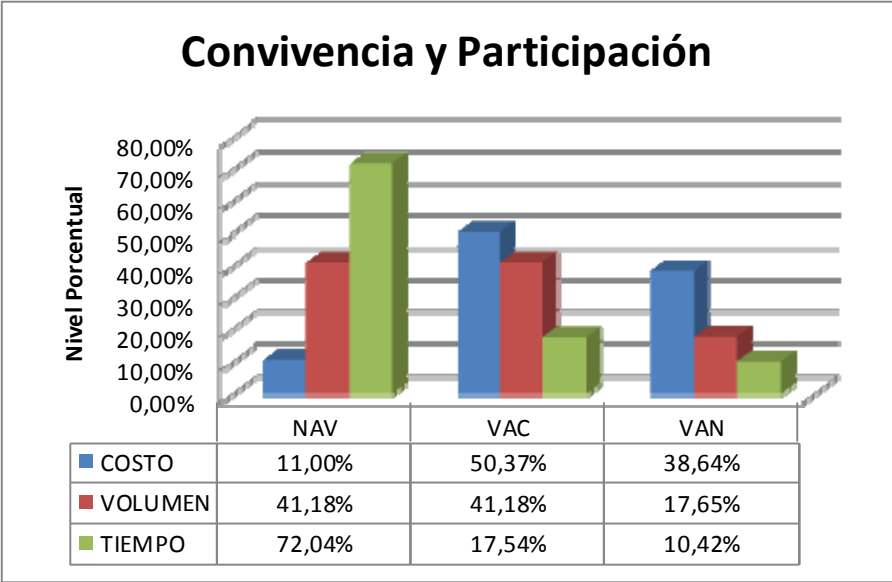
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.000,00	6,25	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN.

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	11,00%	41,18%	72,04%
VAC	50,37%	41,18%	17,54%
VAN	38,64%	17,65%	10,42%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	11,00%	41,18%	72,04%
VAC	50,37%	41,18%	17,54%
VAN	38,64%	17,65%	10,42%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	14,00	14,52 horas / mes	6,88 \$
VAC	14,00	3,53 horas / mes	31,53 \$
VAN	6,00	2,10 horas / mes	24,18 \$
Total general	34,00	20,15 horas / mes	62,59 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Define programa de participación y convivencia.	DOBE	0,50 horas / mes	VAC	8,14
2	Envía programa para revisión.	Psicóloga	0,03 horas / mes	VAC	0,18
3	Transporte.		0,08 horas / mes	NAV	-
4	Revisión de concejo directivo	Concejo Directivo	0,50 horas / mes	VAN	5,31
5	Documenta correcciones a programa.	Concejo Directivo	0,17 horas / mes	VAN	1,77
6	Envía programa con las correcciones respectivas	Concejo Directivo	0,08 horas / mes	VAC	0,89
7	Transporte.		0,08 horas / mes	NAV	-
8	Define programa de participación y convivencia. (reproceso)	DOBE	0,25 horas / mes	NAV	4,07
9	Envía programa corregido	Psicóloga	0,03 horas / mes	VAC	0,18
10	Demora por proceso.		0,25 horas / mes	NAV	-
11	Aprueba programa de participación.	Concejo Directivo	1,00 horas / mes	VAN	10,63
12	Envía cronograma aprobado.	Concejo Directivo	0,03 horas / mes	VAC	0,35
13	Transporte.		0,03 horas / mes	NAV	-
14	Comunica a coordinadora académica	Psicóloga	0,17 horas / mes	VAC	0,90
15	Envía cronograma a secretaría	DOBE	0,08 horas / mes	VAC	1,36
16	Transporte.		0,02 horas / mes	NAV	-
17	Elabora comunicaciones para padres de familia	Secretaria	0,50 horas / mes	VAC	2,34
18	Envía comunicación a rectorado.	Secretaria	0,02 horas / mes	VAC	0,08
19	Demora por proceso.		1,00 horas / mes	NAV	-
20	Revisa comunicación	Rectora.	0,17 horas / mes	VAN	2,19
21	Aprueba comunicado	Rectora.	0,02 horas / mes	VAN	0,22
22	Demora por proceso.		0,33 horas / mes	NAV	-
23	Elabora comunicaciones para padres de familia (reproceso)	Secretaria	0,12 horas / mes	NAV	0,55
24	Envía comunicación a rectorado. (reproceso)	Secretaria	0,02 horas / mes	NAV	0,08
25	Demora por proceso.		0,17 horas / mes	NAV	-
26	Revisa comunicación (Reproceso)	Rectora.	0,17 horas / mes	NAV	2,19
27	Elabora y envía comunicado a padres de familia	Secretaria	1,00 horas / mes	VAC	4,69
28	Demora por proceso.		8,00 horas / mes	NAV	-
29	Recepta autorización de Padres de Familia	Tutora / Dirigente.	0,08 horas / mes	VAC	0,49
30	Organiza evento.	Tutora / Dirigente / DOBE.	0,83 horas / mes	VAC	9,22
31	Demora por proceso.		4,00 horas / mes	NAV	-
32	Comunica a coordinadora de área.	DOBE	0,08 horas / mes	VAC	1,36
33	Verifica actividades a realizar	DOBE	0,25 horas / mes	VAN	4,07
34	Comunican a docentes y participantes.	DOBE	0,08 horas / mes	VAC	1,36

PROCESO: DISEÑO ACADÉMICO

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Recpta directrices y objetivos para plan operativo	Mesas de Trabajo	1 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
2 Identifica líder de proceso, y responsable por actividad	Mesas de Trabajo	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
3 Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos	Mesas de Trabajo	20 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
4 Define tiempos y productos a recibir	Lider de mesa de trabajo	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
5 Establece plan de trabajo por objetivos	Lider de mesa de trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
6 Establece reuniones para elaboración de POA	Lider de mesa de trabajo	4 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
7 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
8 Analizan planes por objetivo	Lider de mesa de trabajo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
9 Elaboran POA y desarrollo curricular	Mesas de Trabajo	60 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,08 horas / mes
10 Solicita aprobación del POA	Lider de mesa de trabajo	2 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
11 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
12 Revisión de concejo directivo	Concejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,08 horas / mes
13 Transporte		5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
14 Revisión de observaciones	Lider de mesa de trabajo	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
15 Realiza correcciones respectivas	Mesas de Trabajo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
16 Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos. (reproceso)	Mesas de Trabajo	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
17 Define tiempos y productos a recibir (reproceso)	Lider de mesa de trabajo	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
18 Establece plan de trabajo por objetivos (reproceso)	Lider de mesa de trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
19 Establece reuniones para elaboración de POA (reproceso)	Lider de mesa de trabajo	4 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
20 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
21 Analizan planes por objetivo (reproceso)	Lider de mesa de trabajo	20 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
22 Elaboran POA y desarrollo curricular (reproceso)	Mesas de Trabajo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
23 Solicita aprobación del POA (reproceso)	Lider de mesa de trabajo	2 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
24 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
25 Entrega POA aprobado a coordinadora académica	Rectora.	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
26 Transporte		2 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
27 Socialización del POA a estructura	Coordinadora Académica	3 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
28 Identifica recursos adicionales a solicitar	Mesas de Trabajo	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
29 Solicita aprobación de recursos adicionales	Lider de mesa de trabajo	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
30 Demora por proceso.		30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
31 Aprueba requerimiento	Gerente	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
32 Analiza alternativas para cumplimiento de objetivos	Mesas de Trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
33 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
34 Define estrategia operativa	Mesas de Trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes

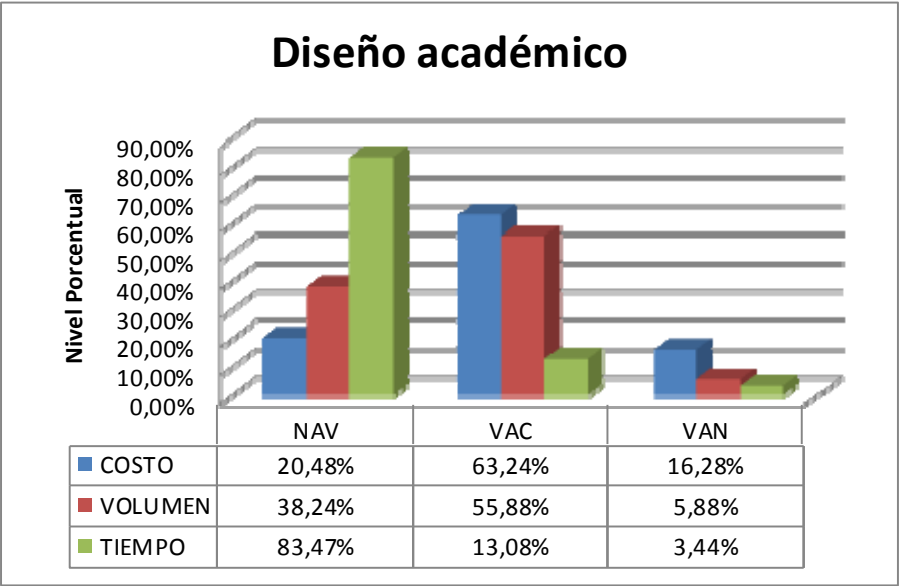
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Líder de mesa de trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Mesas de Trabajo	2.008,33	12,55	0,28

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: DISEÑO ACADÉMICO

Rótulos de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	20,48%	38,24%	83,47%
VAC	63,24%	55,88%	13,08%
VAN	16,28%	5,88%	3,44%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	20,48%	38,24%	83,47%
VAC	63,24%	55,88%	13,08%
VAN	16,28%	5,88%	3,44%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	13,00	2,19 horas / mes	1,18 \$
VAC	19,00	0,34 horas / mes	3,64 \$
VAN	2,00	0,09 horas / mes	0,94 \$
Total general	34,00	2,62 horas / mes	5,76 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

9	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta directrices y objetivos para plan operativo	Mesas de Trabajo	0,001horas / mes	VAC	0,02
2	Identifica líder de proceso, y responsable por actividad	Mesas de Trabajo	0,014 horas / mes	VAC	0,17
3	Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos	Mesas de Trabajo	0,028 horas / mes	VAC	0,35
4	Define tiempos y productos a recibir	Líder de mesa de trabajo	0,014 horas / mes	VAC	0,10
5	Establece plan de trabajo por objetivos	Líder de mesa de trabajo	0,021horas / mes	VAC	0,16
6	Establece reuniones para elaboración de POA	Líder de mesa de trabajo	0,006 horas / mes	VAC	0,04
7	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
8	Analizan planes por objetivo	Líder de mesa de trabajo	0,042 horas / mes	VAC	0,31
9	Elaboran POA y desarrollo curricular	Mesas de Trabajo	0,083 horas / mes	VAC	105
10	Solicita aprobación del POA	Líder de mesa de trabajo	0,003 horas / mes	VAC	0,02
11	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
12	Revisión de concejo directivo	Concejo Directivo	0,083 horas / mes	VAN	0,89
13	Transporte		0,007 horas / mes	VAC	-
14	Revisión de observaciones	Líder de mesa de trabajo	0,007 horas / mes	VAC	0,05
15	Realiza correcciones respectivas	Mesas de Trabajo	0,042 horas / mes	VAC	0,52
16	Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos. (reproceso)	Mesas de Trabajo	0,014 horas / mes	NAV	0,17
17	Define tiempos y productos a recibir (reproceso)	Líder de mesa de trabajo	0,007 horas / mes	NAV	0,05
18	Establece plan de trabajo por objetivos (reproceso)	Líder de mesa de trabajo	0,021horas / mes	NAV	0,16
19	Establece reuniones para elaboración de POA (reproceso)	Líder de mesa de trabajo	0,006 horas / mes	NAV	0,04
20	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
21	Analizan planes por objetivo (reproceso)	Líder de mesa de trabajo	0,028 horas / mes	NAV	0,21
22	Elaboran POA y desarrollo curricular (reproceso)	Mesas de Trabajo	0,042 horas / mes	NAV	0,52
23	Solicita aprobación del POA (reproceso)	Líder de mesa de trabajo	0,003 horas / mes	NAV	0,02
24	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
25	Entrega POA aprobado a coordinadora académica	Rectora.	0,007 horas / mes	VAC	0,09
26	Transporte		0,003 horas / mes	VAC	-
27	Socialización del POA a estructura	Coordinadora Académica	0,004 horas / mes	VAC	-
28	Identifica recursos adicionales a solicitar	Mesas de Trabajo	0,014 horas / mes	VAC	0,17
29	Solicita aprobación de recursos adicionales	Líder de mesa de trabajo	0,007 horas / mes	VAC	0,05
30	Demora por proceso.		0,042 horas / mes	NAV	-
31	Aprueba requerimiento	Gerente	0,007 horas / mes	VAN	0,05
32	Analiza alternativas para cumplimiento de objetivos	Mesas de Trabajo	0,021horas / mes	VAC	0,26
33	Demora por proceso.		0,021horas / mes	NAV	-
34	Define estrategia operativa	Mesas de Trabajo	0,021horas / mes	VAC	0,26

PROCESO: ENTREGA DE CLAVES PRE - MATRÍCULA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Solicita al Administrador de base de datos directorio de alumnas.	Jefe de sistemas.	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
2	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
3	Recepta bases de datos y organiza.	Jefe de sistemas.	60 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,08 horas / mes
4	Genera sobres por cada alumna con información y clave de acceso al sistema.	Jefe de sistemas.	960 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	1,33 horas / mes
5	Genera sobres por cada alumna con información y clave de acceso al sistema.	Secretaria	960 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	1,33 horas / mes
6	Se entrega sobres a alumnas.	Secretaria	120 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,17 horas / mes
7	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
8	Recepta acuse de recibo.	Secretaria	3 Minutos	cada 1 Años		1072,00 veces	4,47 horas / mes
9	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,67 horas / mes
10	Contacto telefónico con padre de familia para notificación.	Secretaria	5 Minutos	cada 1 Años		80,00 veces	0,56 horas / mes

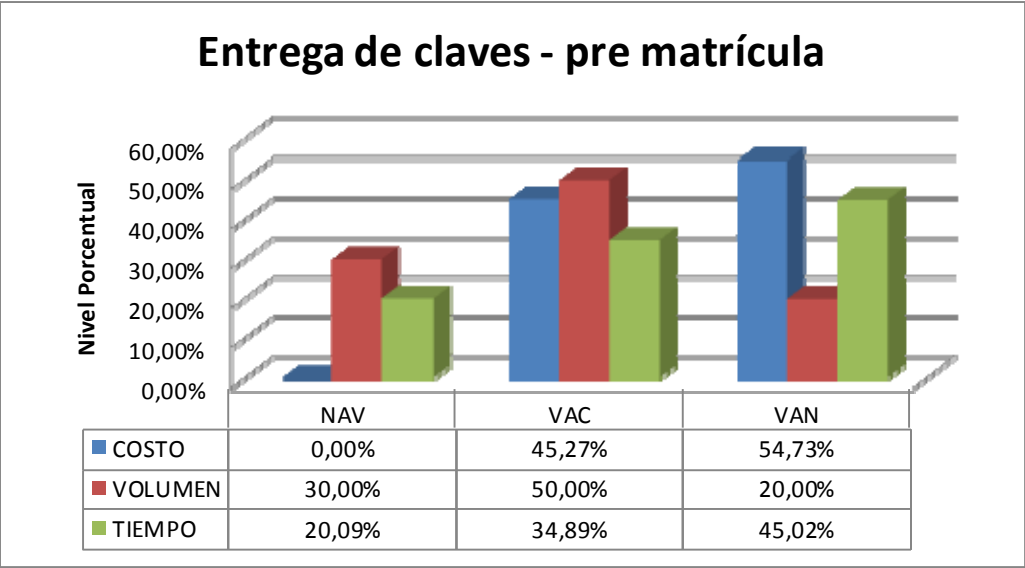
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Jefe de sistemas.	875	5,47	0,12
8	Asistente de rectorado .	885	5,53	0,12
9	Contadora.	950	5,94	0,13
10	Asistente contable.	680	4,25	0,09
11	Administrativo.	965	6,03	0,13
12	Psicóloga	865	5,41	0,12
13	Gerente	1200	7,50	0,17
14	Rectora.	2100	13,13	0,29
15	Colectora.	780	4,88	0,11
16	Mensajero .	530	3,31	0,07
17	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	992,65	6,20	0,14
	Concejo Directivo	1700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1770,00	11,06	0,07
	Concejo de Admisiones	5.715,00	35,72	0,22
	Rectora / Vicerrectora	1950,00	12,19	0,08

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ENTREGA DE CLAVES PRE - MATRÍCULA

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	30,00%	20,09%
VAC	45,27%	50,00%	34,89%
VAN	54,73%	20,00%	45,02%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	30,00%	20,09%
VAC	45,27%	50,00%	34,89%
VAN	54,73%	20,00%	45,02%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	2,00 horas / mes	0,00 \$
VAC	5,00	3,47 horas / mes	17,38 \$
VAN	2,00	4,48 horas / mes	21,01 \$
Total general	10,00	9,95 horas / mes	38,40 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Solicita al Administrador de base de datos directorio de alumnas.	Jefe de sistemas.	0,014 horas / mes	VAN	0,08
2	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
3	Recepta bases de datos y organiza.	Jefe de sistemas.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
4	Genera sobres por cada alumna con información y clave de acceso al s	Jefe de sistemas.	1,333 horas / mes	VAC	7,29
5	Genera sobres por cada alumna con información y clave de acceso al s	Secretaria	1,333 horas / mes	VAC	6,25
6	Se entrega sobres a alumnas.	Secretaria	0,167 horas / mes	VAC	0,78
7	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
8	Recepta acuse de recibo.	Secretaria	4,467 horas / mes	VAN	20,94
9	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
10	Contacto telefónico con padre de familia para notificación.	Secretaria	0,556 horas / mes	VAC	2,60

PROCESO: EVALUACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisión de políticas de evaluación.	Docente.	10 minutos	cada 12 Meses		1veces	0,01horas / mes
2	Verifica fechas de programas y tópicos B.I.	Docente.	10 minutos	cada 12 Meses		1veces	0,01horas / mes
3	Coordina evaluación de alumnas B.I.	Docente.	20 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,11horas / mes
4	Toma evaluaciones a alumnas B.I.	Docente.	50 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,28 horas / mes
5	Demora por proceso.		2880 minutos	cada 3 Meses		1veces	16,00 horas / mes
6	Realiza correcciones a calificaciones.	Docente.	120 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,67 horas / mes
7	Demora por proceso.		2880 minutos	cada 3 Meses		1veces	16,00 horas / mes
8	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	30 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,17 horas / mes
9	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten.	Docente.	15 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,08 horas / mes
10	Organiza y verifica nuevos resultados.	Docente.	10 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,06 horas / mes
11	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	40 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,22 horas / mes
12	Demora por proceso.		3600 minutos	cada 3 Meses		1veces	20,00 horas / mes
13	Envía evaluaciones a coordinación B.I. (exterior)	Coordinadora Académica.	20 minutos	cada 3 Meses		1veces	0,11horas / mes
14	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	Coordinadora Académica.	15 minutos	cada 12 Meses		1veces	0,02 horas / mes
15	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	Coordinadora Académica.	5 minutos	cada 12 Meses		1veces	0,01horas / mes
16	Elabora evaluaciones.	Docente.	30 minutos	cada 1 Meses		2 veces	100 horas / mes
17	Establecimiento de fechas para evaluación. (primaria)	Docente.	15 minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,50 horas / mes
18	A prueba fecha programada y evaluación.	Jefe de área.	20 minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,67 horas / mes
19	Establecimiento de fechas para evaluación. (primaria reproceso)	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,33 horas / mes
20	Toma evaluaciones	Docente.	50 minutos	cada 1 Meses		2 veces	167 horas / mes
21	Demora por proceso.		2880 minutos	cada 1 Meses		2 veces	96,00 horas / mes
22	Realiza correcciones a calificaciones.	Docente.	120 minutos	cada 1 Meses		2 veces	4,00 horas / mes
23	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	30 minutos	cada 1 Meses		2 veces	100 horas / mes
24	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten.	Docente.	15 minutos	cada 1 Meses		1veces	0,25 horas / mes
25	Organiza y verifica nuevos resultados.	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		1veces	0,17 horas / mes
26	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	40 minutos	cada 1 Meses		2 veces	133 horas / mes
27	Coordina con alumna rendición de examen atrasado (primaria)	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		5 veces	0,83 horas / mes
28	Toma evaluaciones	Docente.	50 minutos	cada 1 Meses		5 veces	4,17 horas / mes
29	Realiza correcciones a calificaciones.	Docente.	15 minutos	cada 1 Meses		5 veces	125 horas / mes
30	Demora por proceso.		1440 minutos	cada 1 Meses		5 veces	120,00 horas / mes
31	Procesa solicitud de rendición de examen atrasado. (secundaria)	Secretaria	5 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,25 horas / mes
32	Demora por proceso.		15 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,75 horas / mes
33	A prueba solicitud de examen atrasado.	Coordinadora Académica.	10 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,50 horas / mes
34	Demora por proceso.		10 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,50 horas / mes
35	Coordinación con alumna para rendición de examen atrasado.	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,50 horas / mes
36	Demora por proceso.		2880 minutos	cada 1 Meses		3 veces	144,00 horas / mes
37	Toma evaluaciones a alumna.	Docente.	50 minutos	cada 1 Meses		3 veces	2,50 horas / mes
38	Demora por proceso.		5 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,25 horas / mes
39	Revisa y califica exámenes.	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,50 horas / mes
40	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	5 minutos	cada 1 Meses		3 veces	0,25 horas / mes
41	Demora por proceso.		120 minutos	cada 1 Meses		3 veces	6,00 horas / mes
42	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	10 minutos	cada 2 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
43	Verifica cumplimiento de puntaje requerido anual	Docente.	15 minutos	cada 1 Años		1veces	0,02 horas / mes
44	Notifica alumnas que no cumplen con puntaje a jefe de área	Docente.	15 minutos	cada 1 Años		1veces	0,02 horas / mes
45	Transporte		5 minutos	cada 1 Años		1veces	0,01horas / mes
46	Prepara y toma evaluaciones supletorias	Jefe de área.	60 minutos	cada 1 Años		1veces	0,08 horas / mes
47	Califica e ingresa notas al sistema	Jefe de área.	25 minutos	cada 1 Años		1veces	0,03 horas / mes
48	Prepara informe de evaluaciones y promoción	Jefe de área.	25 minutos	cada 1 Años		1veces	0,03 horas / mes
49	Transporte		5 minutos	cada 1 Años		1veces	0,01horas / mes
50	Consolida informes por área y presenta a junta académica	Coordinadora Académica.	30 minutos	cada 1 Años		1veces	0,04 horas / mes

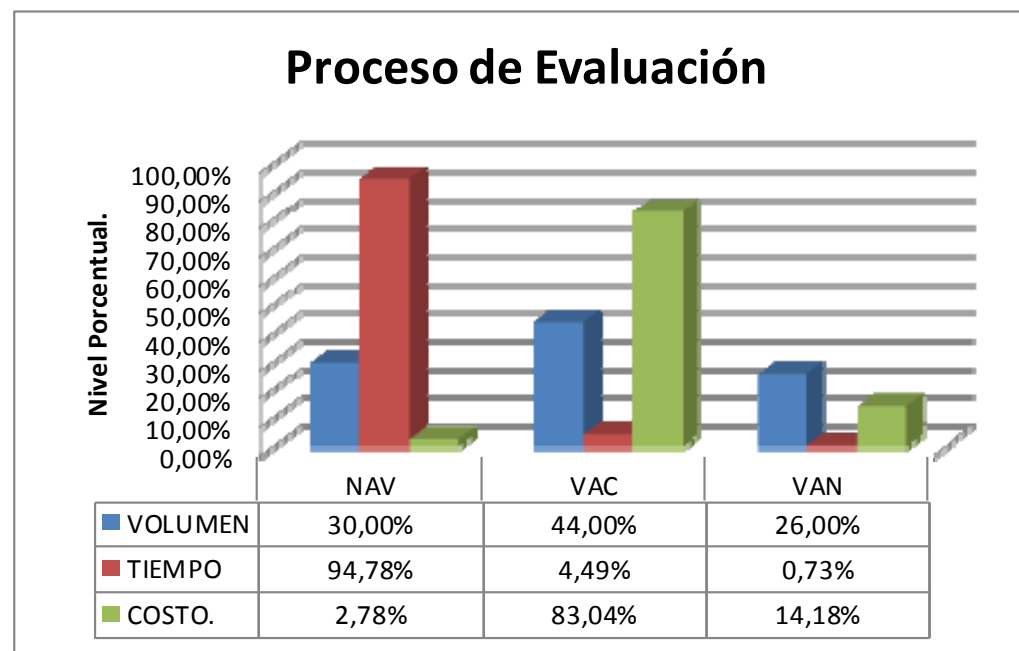
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	6,00	0,12
2	Coordinadora Académica.	950	7,13	0,16
3	Secretaria	750	5,63	0,13
4	Jefe de área.	875	6,56	0,15

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: EVALUACIÓN.**

Etiquetas de fila	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	30,00%	94,78%	2,78%
VAC	44,00%	4,49%	83,04%
VAN	26,00%	0,73%	14,18%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag			
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	30,00%	94,78%	2,78%
VAC	44,00%	4,49%	83,04%
VAN	26,00%	0,73%	14,18%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va			
	OLUME]	TIEMPO.	COSTO.
NAV	15,00	420,18 horas / mes	4,00 \$
VAC	22,00	19,91 horas / mes	119,62 \$
VAN	13,00	3,24 horas / mes	20,43 \$
Total general	50,00	443,33 horas / mes	144,05 \$



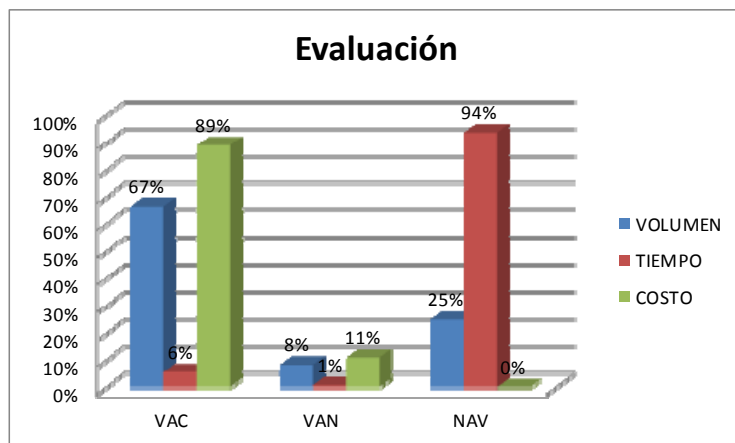
OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisión de políticas de evaluación.	Docente.	0,01horas / mes	VAN	0,08
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	Docente.	0,01horas / mes	VAN	0,08
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	Docente.	0,11horas / mes	VAN	0,67
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	Docente.	0,28 horas / mes	VAC	1,67
5	Demora por proceso.		16,00 horas / mes	NAV	-
6	Realiza correcciones a calificaciones.	Docente.	0,67 horas / mes	VAC	4,00
7	Demora por proceso.		16,00 horas / mes	NAV	-
8	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	0,17 horas / mes	VAN	1,00
9	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten.	Docente.	0,08 horas / mes	NAV	0,50
10	Organiza y verifica nuevos resultados.	Docente.	0,06 horas / mes	VAN	0,33
11	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	0,22 horas / mes	VAC	1,33
12	Demora por proceso.		20,00 horas / mes	NAV	-
13	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	Coordinadora Académica.	0,11horas / mes	VAC	0,79
14	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	Coordinadora Académica.	0,02 horas / mes	VAN	0,15
15	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	Coordinadora Académica.	0,01horas / mes	VAN	0,05
16	Elabora evaluaciones.	Docente.	100 horas / mes	VAC	6,00
17	Establecimiento de fechas para evaluación. (primaria)	Docente.	0,50 horas / mes	VAC	3,00
18	Aprueba fecha programada y evaluación.	Jefe de área.	0,67 horas / mes	VAN	4,38
19	Establecimiento de fechas para evaluación. (primaria reproceso)	Docente.	0,33 horas / mes	NAV	2,00
20	Toma evaluaciones	Docente.	167 horas / mes	VAC	10,00
21	Demora por proceso.		96,00 horas / mes	NAV	-
22	Realiza correcciones a calificaciones.	Docente.	4,00 horas / mes	VAC	24,00
23	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	100 horas / mes	VAN	6,00
24	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten. (reproceso)	Docente.	0,25 horas / mes	NAV	1,50
25	Organiza y verifica nuevos resultados.	Docente.	0,17 horas / mes	VAN	1,00
26	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	133 horas / mes	VAC	8,00
27	Coordina con alumna rendición de exámen atrasado (primaria)	Docente.	0,83 horas / mes	VAC	5,00
28	Toma evaluaciones	Docente.	4,17 horas / mes	VAC	25,00
29	Realiza correcciones a calificaciones exámen atrasado.	Docente.	125 horas / mes	VAC	7,50
30	Demora por proceso.		120,00 horas / mes	NAV	-
31	Procesa solicitud de rendición de exámen atrasado. (secundaria)	Secretaria	0,25 horas / mes	VAC	1,41
32	Demora por proceso.		0,75 horas / mes	NAV	-
33	Aprueba solicitud de exámen atrasado.	Coordinadora Académica.	0,50 horas / mes	VAN	3,56
34	Demora por proceso.		0,50 horas / mes	NAV	-
35	Coordinación con alumna para rendición de exámen atrasado.	Docente.	0,50 horas / mes	VAC	3,00
36	Demora por proceso.		144,00 horas / mes	NAV	-
37	Toma evaluaciones a alumna.	Docente.	2,50 horas / mes	VAC	15,00
38	Demora por proceso.		0,25 horas / mes	NAV	-
39	Revisa y califica exámenes.	Docente.	0,50 horas / mes	VAN	3,00
40	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	0,25 horas / mes	VAC	1,50
41	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
42	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	0,17 horas / mes	VAC	1,00
43	Verifica cumplimiento de puntaje requerido anual	Docente.	0,02 horas / mes	VAN	0,13
44	Notifica alumnas que no cumplen con puntaje a jefe de área	Docente.	0,02 horas / mes	VAC	0,13
45	Transporte		0,01horas / mes	NAV	-
46	Prepara y toma evaluaciones supletorias	Jefe de área.	0,08 horas / mes	VAC	0,55
47	Califica e ingresa notas al sistema	Jefe de área.	0,03 horas / mes	VAC	0,23
48	Prepara informe de evaluaciones y promoción	Jefe de área.	0,03 horas / mes	VAC	0,23
49	Transporte		0,01horas / mes	NAV	-
50	Consolida informes por área y presenta a junta académica	Coordinadora Académica.	0,04 horas / mes	VAC	0,30

PROCESO: EVALUACIÓN.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	-	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	-	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	-	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00			-	-	1	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	-	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	1	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	-	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaria	1	-	-	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	1	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de examen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	1	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	-	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasados.

PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Verifica información a ser actualizada	Rectora.	20 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,83 horas / mes
2 Verifica información a ser actualizada	Jefe de área.	20 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,83 horas / mes
3 Solicita a área responsable actualización de información	Rectora.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
4 Solicita a área responsable actualización de información	Jefe de área.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
5 Demora por proceso.		120 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	5,00 horas / mes
6 Recepta información actualizada.	Rectora.	3 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,13 horas / mes
7 Recepta información actualizada.	Jefe de área.	3 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,13 horas / mes
8 Verifica informació recibida.	Rectora.	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
9 Verifica informació recibida.	Jefe de área.	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
10 Comunica a interesados la información.	Rectora.	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
11 Comunica a interesados la información.	Jefe de área.	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
12 Verifica datos en página web	Administrador web	15 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,63 horas / mes
13 Organiza información a ser cargada.	Administrador web	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
14 Actualiza página web	Administrador web	20 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,83 horas / mes
15 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	2,50 horas / mes
16 Revisa información actualizada	Rectora.	15 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,63 horas / mes
17 Revisa información actualizada	Jefe de área.	15 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,63 horas / mes
18 Organiza información a ser cargada. (reproceso)	Administrador web	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
19 Actualiza página web (reproceso)	Administrador web	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
20 Demora por proceso. (reproceso)		60 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	2,50 horas / mes
21 Revisa información actualizada (reproceso)	Rectora.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
22 Revisa información actualizada (reproceso)	Jefe de área.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
23 Aprueba información.	Rectora.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
24 Aprueba información.	Jefe de área.	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
25 Verifica responsables de información.	Administrador web	10 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,42 horas / mes
26 Solicita actualización de información.	Administrador web	5 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,21 horas / mes
27 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	2,50 horas / mes
28 Recepta y verifica información	Administrador web	20 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,83 horas / mes
29 Actualiza página web	Administrador web	20 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,83 horas / mes
30 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	2,50 horas / mes
31 Revisa información actualizada	Rectora.	15 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,63 horas / mes
32 Revisa información actualizada	Jefe de área.	15 Minutos	cada 1	Semanas	0,75 veces	0,63 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Administrador web	930	5,81	0,13
17	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	995,88	6,22	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07
	Concejo de Admisiones	5.715,00	35,72	0,22
	Rectora / Vicerrectora	1.950,00	12,19	0,08

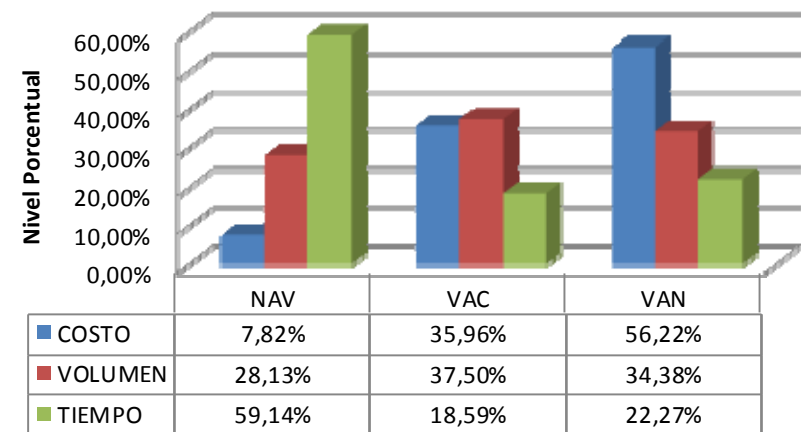
ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	7,82%	28,13%	59,14%
VAC	35,96%	37,50%	18,59%
VAN	56,22%	34,38%	22,27%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	7,82%	28,13%	59,14%
VAC	35,96%	37,50%	18,59%
VAN	56,22%	34,38%	22,27%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	16,04 horas / mes	7,51 \$
VAC	12,00	5,04 horas / mes	34,53 \$
VAN	11,00	6,04 horas / mes	53,99 \$
Total general	32,00	27,13 horas / mes	96,03 \$

Información y Comunicación



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica información a ser actualizada	Rectora.	0,833 horas / mes	VAN	10,94
2	Verifica información a ser actualizada	Jefe de área.	0,833 horas / mes	VAN	4,56
3	Solicita a área responsable actualización de información	Rectora.	0,208 horas / mes	VAC	2,73
4	Solicita a área responsable actualización de información	Jefe de área.	0,208 horas / mes	VAC	1,14
5	Demora por proceso.		5,000 horas / mes	NAV	-
6	Recepta información actualizada.	Rectora.	0,125 horas / mes	VAC	1,64
7	Recepta información actualizada.	Jefe de área.	0,125 horas / mes	VAC	0,68
8	Verifica información recibida.	Rectora.	0,417 horas / mes	VAN	5,47
9	Verifica información recibida.	Jefe de área.	0,417 horas / mes	VAN	2,28
10	Comunica a interesados la información.	Rectora.	0,417 horas / mes	VAC	5,47
11	Comunica a interesados la información.	Jefe de área.	0,417 horas / mes	VAC	2,28
12	Verifica datos en página web	Administrador web	0,625 horas / mes	VAN	3,63
13	Organiza información a ser cargada.	Administrador web	0,417 horas / mes	VAC	2,42
14	Actualiza página web	Administrador web	0,833 horas / mes	VAC	4,84
15	Demora por proceso.		2,500 horas / mes	NAV	-
16	Revisa información actualizada	Rectora.	0,625 horas / mes	VAN	8,20
17	Revisa información actualizada	Jefe de área.	0,625 horas / mes	VAN	3,42
18	Organiza información a ser cargada. (reproceso)	Administrador web	0,208 horas / mes	NAV	1,21
19	Actualiza página web (reproceso)	Administrador web	0,417 horas / mes	NAV	2,42
20	Demora por proceso. (reproceso)		2,500 horas / mes	NAV	-
21	Revisa información actualizada (reproceso)	Rectora.	0,208 horas / mes	NAV	2,73
22	Revisa información actualizada (reproceso)	Jefe de área.	0,208 horas / mes	NAV	1,14
23	Aprueba información.	Rectora.	0,208 horas / mes	VAN	2,73
24	Aprueba información.	Jefe de área.	0,208 horas / mes	VAN	1,14
25	Verifica responsables de información.	Administrador web	0,417 horas / mes	VAC	2,42
26	Solicita actualización de información.	Administrador web	0,208 horas / mes	VAC	1,21
27	Demora por proceso.		2,500 horas / mes	NAV	-
28	Recepta y verifica información	Administrador web	0,833 horas / mes	VAC	4,84
29	Actualiza página web	Administrador web	0,833 horas / mes	VAC	4,84
30	Demora por proceso.		2,500 horas / mes	NAV	-
31	Revisa información actualizada	Rectora.	0,625 horas / mes	VAN	8,20
32	Revisa información actualizada	Jefe de área.	0,625 horas / mes	VAN	3,42

PROCESO: INSPECCIÓN DISCIPLINARIA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Análisis de solicitudes	Coordinadora Académica	30 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	3,33 horas / mes
2	Comunica y coordina con docentes (permiso autorizado por padre de familia)	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	2,22 horas / mes
3	Emite permiso autorizado.	Coordinadora Académica	5 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,56 horas / mes
4	Registra información en file de alumna	Coordinadora Académica	10 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	1,11 horas / mes
5	Documenta solicitud de docente	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	2,22 horas / mes
6	Verifica causas de sanción	Coordinadora Académica	10 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	1,11 horas / mes
7	Envía solicitud y cronograma a concejo directivo	Coordinadora Académica	5 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,56 horas / mes
8	Demora por proceso.		1440 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	160,00 horas / mes
9	Recepta y analiza solicitud	Concejo Directivo.	25 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	2,78 horas / mes
10	Envía solicitud y disposiciones	Concejo Directivo.	8 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,89 horas / mes
11	Demora por proceso.		30 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	3,33 horas / mes
12	Recepta y procesa solicitud aprobada	Coordinadora Académica	5 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,56 horas / mes
13	Demora por proceso.		40 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	4,44 horas / mes
14	Coordina con docentes lo dispuesto por concejo.	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Semanas	2 veces	2,22 horas / mes

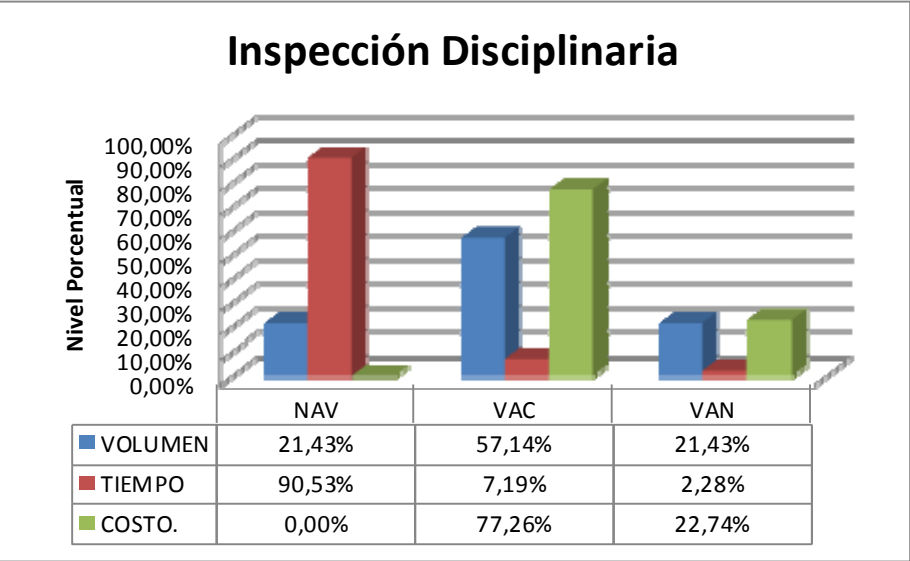
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Psicóloga	865	5,41	0,12
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora.	2100	13,13	0,29
12	Colectora.	780	4,88	0,11
13	Mensajero.	530	3,31	0,07
	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.009,29	6,31	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: INSPECCIÓN DISCIPLINARIA

Etiquetas de fila	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	21,43%	90,53%	0,00%
VAC	50,00%	6,59%	70,82%
VAN	28,57%	2,88%	29,18%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Agre	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	21,43%	90,53%	0,00%
VAC	57,14%	7,19%	77,26%
VAN	21,43%	2,28%	22,74%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	167,78 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	12,22 horas / mes	72,57 \$
VAN	4,00	5,33 horas / mes	29,90 \$
Total general	14,00	185,33 horas / mes	102,47 \$



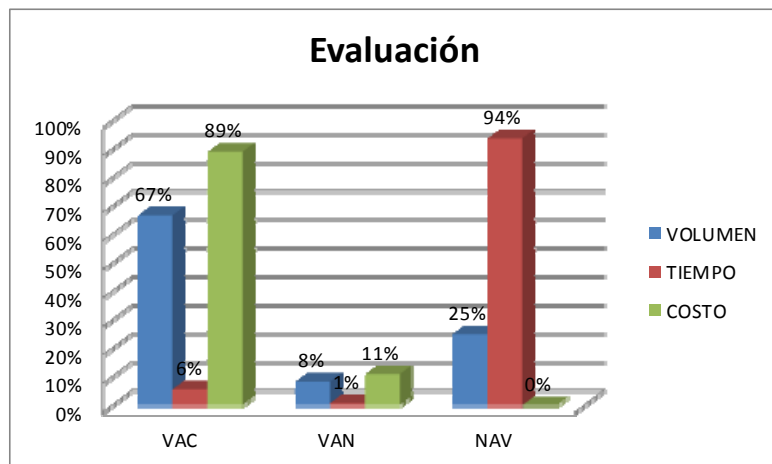
OPERACIÓN	hay un tipo de transformac	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verific	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta det	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Análisis de solicitudes	Coordinadora Académica.	3,33 horas / mes	VAC	19,79
2	Comunica y coordina con docentes (permiso autorizado por padre de familia)	Coordinadora Académica.	2,22 horas / mes	VAC	13,19
3	Emite permiso autorizado.	Coordinadora Académica.	0,56 horas / mes	VAN	3,30
4	Registra información en file de alumna	Coordinadora Académica.	1,11 horas / mes	VAC	6,60
5	Documenta solicitud de docente	Coordinadora Académica.	2,22 horas / mes	VAC	13,19
6	Verifica causas de sanción	Coordinadora Académica.	1,11 horas / mes	VAN	6,60
7	Envía solicitud y cronograma a concejo directivo	Coordinadora Académica.	0,56 horas / mes	VAC	3,30
8	Demora por proceso.		160,00 horas / mes	NAV	-
9	Recepta y analiza solicitud	Concejo Directivo.	2,78 horas / mes	VAN	10,00
10	Envía solicitud y disposiciones	Concejo Directivo.	0,89 horas / mes	VAN	10,00
11	Demora por proceso.		3,33 horas / mes	NAV	-
12	Recepta y procesa solicitud aprobada	Coordinadora Académica.	0,56 horas / mes	VAC	3,30
13	Demora por proceso.		4,44 horas / mes	NAV	-
14	Coordina con docentes lo dispuesto por concejo.	Coordinadora Académica.	2,22 horas / mes	VAC	13,19

PROCESO: EVALUACIÓN.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	-	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	-	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	-	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00			-	-	1	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	-	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	1	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	-	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaria	1	-	-	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	1	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de examen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	1	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	-	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasado:

PROCESO: MATRICULACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Verifica lista de alumnas a matricular	Secretaria	30 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,08 horas / mes
2 Revisa en sistema promoción automática de alumnas	Secretaria	30 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,08 horas / mes
3 Revisa documentos entregados por alumna	Secretaria	8 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	9,86 horas / mes
4 Informa de la documentación faltante a representante	Secretaria	4 Minutos	cada 1 Años		50,00 veces	0,28 horas / mes
5 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		50,00 veces	33,33 horas / mes
6 Recepción de documentación y entrega de ticket para pago en Secretaria		10 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	12,32 horas / mes
7 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	18,48 horas / mes
8 Recepción de ticket y verificación de cartera vencida.	Colectora.	15 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	18,48 horas / mes
9 Cobro de pensiones retrasadas.	Colectora.	15 Minutos	cada 1 Años		190,00 veces	3,96 horas / mes
10 Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Años		190,00 veces	2,64 horas / mes
11 Recpta comprobante de pago de COPADE y documentación	Secretaria	10 Minutos	cada 1 Años		30,00 veces	0,42 horas / mes
12 Comunica que debe hacer reserva de cupo previo a la matrícula	Secretaria	7 Minutos	cada 1 Años		30,00 veces	0,29 horas / mes
13 Comunica fecha de matrículas	Secretaria	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
14 Crea a alumna nueva en sistema de gestión y sistema financiero	Secretaria	15 Minutos	cada 1 Años		30,00 veces	0,63 horas / mes
15 Completa fichas y expediente por alumna	Secretaria	20 Minutos	cada 1 Años		30,00 veces	0,83 horas / mes
16 Recepción de autorización de pago con tarjeta de crédito.	Colectora.	10 Minutos	cada 1 Años		12,00 veces	0,17 horas / mes
17 Registro de pagos en el sistema	Colectora.	15 Minutos	cada 1 Años		30,00 veces	0,63 horas / mes
18 Genera factura y entrega a representante.	Colectora.	10 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	12,32 horas / mes
19 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	18,48 horas / mes
20 Completa expediente de la alumna con información de folio	Secretaria	15 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	18,48 horas / mes
21 Solicita firma de legalización de ficha de la alumna	Secretaria	10 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	12,32 horas / mes
22 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	591,33 horas / mes
23 Completa formulario de Información de admisiones y envía cop	Secretaria	15 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	18,48 horas / mes

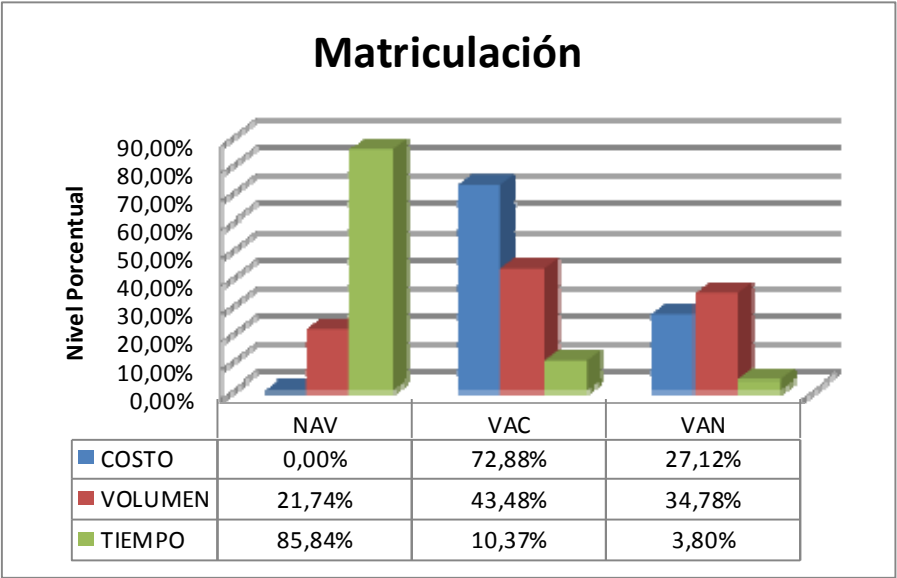
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.000,00	6,25	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: MATRICULACIÓN

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	21,74%	85,84%
VAC	72,88%	43,48%	10,37%
VAN	27,12%	34,78%	3,80%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	21,74%	85,84%
VAC	72,88%	43,48%	10,37%
VAN	27,12%	34,78%	3,80%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	664,26 horas / mes	0,00 \$
VAC	10,00	80,25 horas / mes	379,34 \$
VAN	8,00	29,37 horas / mes	141,17 \$
Total general	23,00	773,88 horas / mes	520,51 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica lista de alumnas a matricular	Secretaria	0,08 horas / mes	VAN	0,39
2	Revisa en sistema promoción automática de alumnas	Secretaria	0,08 horas / mes	VAN	0,39
3	Revisa documentos entregados por alumna	Secretaria	9,86 horas / mes	VAN	46,20
4	Informa de la documentación faltante a representante	Secretaria	0,28 horas / mes	VAN	1,30
5	Demora por proceso.		33,33 horas / mes	NAV	-
6	Recepción de documentación y entrega de ticket para pago en colectu	Secretaria	12,32 horas / mes	VAC	57,75
7	Demora por proceso.		18,48 horas / mes	NAV	-
8	Recepción de ticket y verificación de cartera vencida.	Colectora.	18,48 horas / mes	VAN	90,09
9	Cobro de pensiones retrasadas.	Colectora.	3,96 horas / mes	VAC	19,30
10	Demora por proceso.		2,64 horas / mes	NAV	-
11	Recepta comprobante de pago de COPADE y documentación	Secretaria	0,42 horas / mes	VAN	1,95
12	Comunica que debe hacer reserva de cupo previo a la matrícula	Secretaria	0,29 horas / mes	VAC	1,37
13	Comunica fecha de matrículas	Secretaria	0,01 horas / mes	VAN	0,03
14	Crea a alumna nueva en sistema de gestión y sistema financiero	Secretaria	0,63 horas / mes	VAC	2,93
15	Completa fichas y expediente por alumna	Secretaria	0,83 horas / mes	VAC	3,91
16	Recepción de autorización de pago con tarjeta de crédito.	Colectora.	0,17 horas / mes	VAN	0,81
17	Registro de pagos en el sistema	Colectora.	0,63 horas / mes	VAC	3,05
18	Genera factura y entrega a representante.	Colectora.	12,32 horas / mes	VAC	60,06
19	Demora por proceso.		18,48 horas / mes	NAV	-
20	Completa expediente de la alumna con información de folio	Secretaria	18,48 horas / mes	VAC	86,62
21	Solicita firma de legalización de ficha de la alumna	Secretaria	12,32 horas / mes	VAC	57,75
22	Demora por proceso.		591,33 horas / mes	NAV	-
23	Completa formulario de Información de admisiones y envía copias	Secretaria	18,48 horas / mes	VAC	86,62

PROCESO: ORIENTACIÓN ESCOLAR

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisión de programa aprobado	Psicóloga	20 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,25 horas / mes
2	Definición de cronograma de evaluaciones grupales	Psicóloga	30 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,38 horas / mes
3	Definición de alcance de pruebas grupales	Psicóloga	15 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,19 horas / mes
4	Realiza evaluaciones grupales.	Psicóloga	50 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,63 horas / mes
5	Procesa resultados de evaluaciones	Psicóloga	60 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,75 horas / mes
6	Revisión y análisis de solicitudes individuales.	Psicóloga	15 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,19 horas / mes
7	Demora por proceso.		480 minutos	cada 1 Meses		1 veces	6,00 horas / mes
8	Solicita autorización para evaluación individual	Psicóloga	10 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
9	Demora por proceso.		480 minutos	cada 1 Meses		1 veces	6,00 horas / mes
10	Solicita autorización para evaluación individual (Padres de familia)	Psicóloga	10 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
11	Demora por proceso.		480 minutos	cada 1 Meses		1 veces	6,00 horas / mes
12	Realiza entrevista con padres de familia.	Psicóloga	60 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,75 horas / mes
13	Establecen acuerdos de evaluación.	Psicóloga	10 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
14	Demora por proceso.		480 minutos	cada 1 Meses		1 veces	6,00 horas / mes
15	Realiza Evaluación individual.	Psicóloga	100 minutos	cada 1 Meses		1 veces	1,25 horas / mes
16	Demora por proceso.		480 minutos	cada 1 Meses		1 veces	6,00 horas / mes
17	Análisis de evaluación.	Psicóloga	20 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,25 horas / mes
18	Demora por proceso.		5 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,06 horas / mes
19	Comunicación de resultados	Psicóloga	5 minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,06 horas / mes

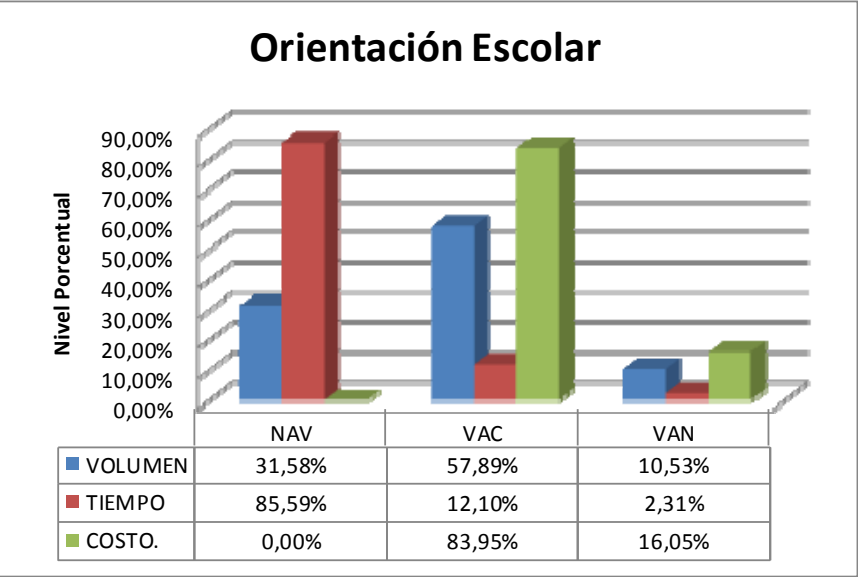
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Psicóloga	865	5,41	0,12
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora	2100	13,13	0,29
12	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.068,33	6,68	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ORIENTACIÓN ESCOLAR

Etiquetas de fila	Valores	TIEMPO	COSTO.
	VOLUMEN		
NAV	31,58%	85,59%	0,00%
VAC	57,89%	12,10%	83,95%
VAN	10,53%	2,31%	16,05%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Agregado	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	31,58%	85,59%	0,00%
VAC	57,89%	12,10%	83,95%
VAN	10,53%	2,31%	16,05%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregad	Valores	TIEMPO.	COSTO.
	VOLUMEN.		
NAV	6,00	30,06 horas / mes	0,00 \$
VAC	11,00	4,25 horas / mes	22,98 \$
VAN	2,00	0,81 horas / mes	4,39 \$
Total general	19,00	35,13 horas / mes	27,37 \$



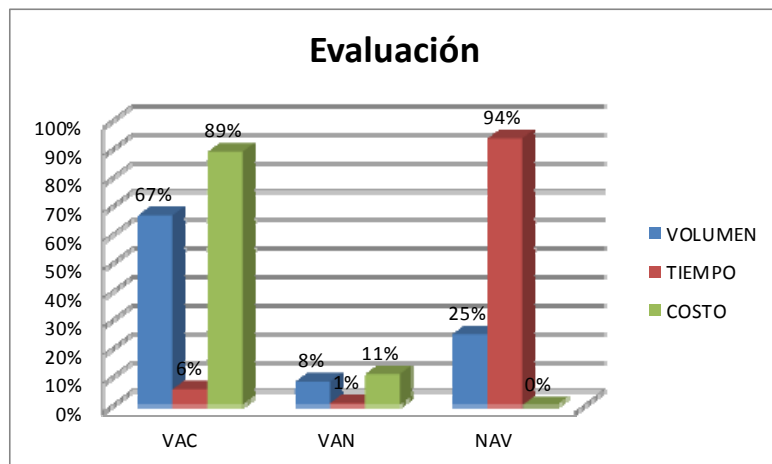
OPERACIÓN	hay un tipo de transformac	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verific	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta det	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisión de programa aprobado	Psicóloga	0,25 horas / mes	VAC	1,35
2	Definición de cronograma de evaluaciones grupales	Psicóloga	0,38 horas / mes	VAC	2,03
3	Definición de alcance de pruebas grupales	Psicóloga	0,19 horas / mes	VAC	1,01
4	Realiza evaluaciones grupales.	Psicóloga	0,63 horas / mes	VAC	3,38
5	Procesa resultados de evaluaciones	Psicóloga	0,75 horas / mes	VAC	4,05
6	Revisión y análisis de solicitudes individuales.	Psicóloga	0,19 horas / mes	VAC	1,01
7	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
8	Solicita autorización para evaluación individual	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
9	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
10	Solicita autorización para evaluación individual (Padres de familia)	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
11	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
12	Realiza entrevista con padres de familia.	Psicóloga	0,75 horas / mes	VAN	4,05
13	Establecen acuerdos de evaluación.	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
14	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
15	Realiza Evaluación individual.	Psicóloga	1,25 horas / mes	VAC	6,76
16	Demora por proceso.		6,00 horas / mes	NAV	-
17	Análisis de evaluación.	Psicóloga	0,25 horas / mes	VAC	1,35
18	Demora por proceso.		0,06 horas / mes	NAV	-
19	Comunicación de resultados	Psicóloga	0,06 horas / mes	VAN	0,34

PROCESO: EVALUACIÓN.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	-	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	-	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	-	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00			-	-	1	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	-	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	1	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	-	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaria	1	-	-	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	1	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de exámen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	1	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	-	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasados.

PROCESO: EVALUACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsab	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisión de programa de clases.	Docente.	10 minutos	cada 1 Meses		1 Veces	0,17 horas
2	Preparación de clases según programa.	Docente.	60 minutos	cada 1 Meses		3 Veces	3,00 horas
3	Revisión de métodos de trabajo.	Docente.	60 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,50 horas
4	Elaboración de propuesta de método de trabajo.	Docente.	30 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,25 horas
5	Demora por proceso.		15 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,13 horas
6	Envía propuesta de método de trabajo para aprobación	Docente.	5 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,04 horas
7	Demora por proceso.		10 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,08 horas
8	Revisa propuesta de métodos de trabajo.	Jefe de área.	15 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,13 horas
9	Aprueba métodos.	Jefe de área.	3 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,03 horas
10	Verifica nuevos métodos.	Docente.	15 minutos	cada 2 Meses		2 Veces	0,25 horas
11	Elaboración de propuesta de método de trabajo. (reproceso)	Docente.	20 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,17 horas
12	Demora por proceso.		5 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,04 horas
13	Envía propuesta de método de trabajo para aprobación. (reproceso)	Docente.	10 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,08 horas
14	Demora por proceso.		5 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,04 horas
15	Revisa propuesta de métodos de trabajo. (reproceso)	Jefe de área.	8 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,07 horas
16	Aprueba métodos. (reproceso)	Jefe de área.	3 minutos	cada 2 Meses		1 Veces	0,03 horas
17	Define tiempos y actividades.	Docente.	70 minutos	cada 1 Meses		2 Veces	2,33 horas
18	Demora por proceso.		33 minutos	cada 1 Meses		2 Veces	1,11 horas
19	Asiste a clases.	Docente.	5 minutos	cada 1 Días		8 Veces	11,11 horas
20	Toma asistencia.	Docente.	7 minutos	cada 1 Días		8 Veces	15,56 horas
21	Actualiza lexionario de asistencia de alumnas.	Docente.	10 minutos	cada 1 Días		8 Veces	22,22 horas
22	Dicta clases según programa.	Docente.	50 minutos	cada 1 Días		8 Veces	111,11 horas
23	Envía deberes.	Docente.	10 minutos	cada 1 Días		8 Veces	22,22 horas
24	Revisa deberes.	Docente.	60 minutos	cada 1 Días		8 Veces	133,33 horas
25	Demora por proceso.		60 minutos	cada 1 Días		8 Veces	133,33 horas
26	Actualiza registro de notas manual.	Docente.	20 minutos	cada 1 Días		8 Veces	44,44 horas
27	Actualiza registro de notas en sistema.	Docente.	15 minutos	cada 1 Días		8 Veces	33,33 horas

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	6,00	0,12
2	Coordinadora Académica.	950	7,13	0,16
3	Secretaria	750	5,63	0,13
4	Jefe de área.	875	6,56	0,15

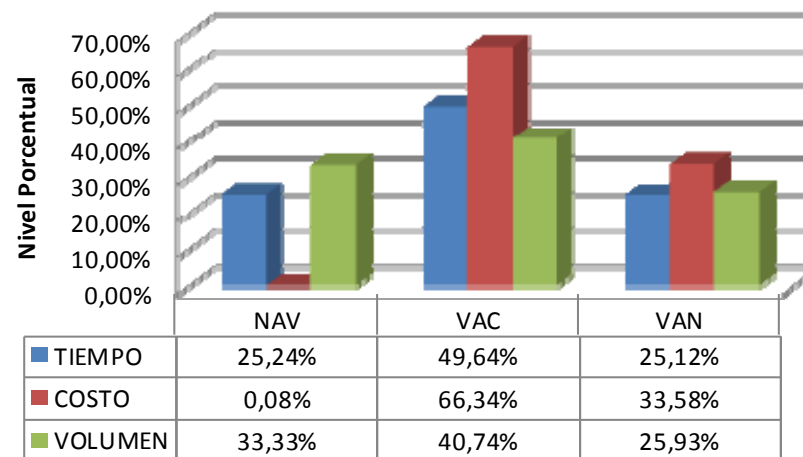
ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Análisis de valor agregado.	Valores		
	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN
NAV	25,24%	0,08%	33,33%
VAC	49,64%	66,34%	40,74%
VAN	25,12%	33,58%	25,93%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado.	TIEMPO	COSTO	VOLUMEN
NAV	25,24%	0,08%	33,33%
VAC	49,64%	66,34%	40,74%
VAN	25,12%	33,58%	25,93%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado.	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	135,05 horas / mes	1,94 \$
VAC	11,00	265,63 horas / mes	1.593,75 \$
VAN	7,00	134,43 horas / mes	806,65 \$
Total general	27,00	535,10 horas / mes	2.402,34 \$

Prestación del servicio educativo



OPERACIÓN	hay un tipo de trans	VAC
INSPECCION	no transformo, pero	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso e	NAV

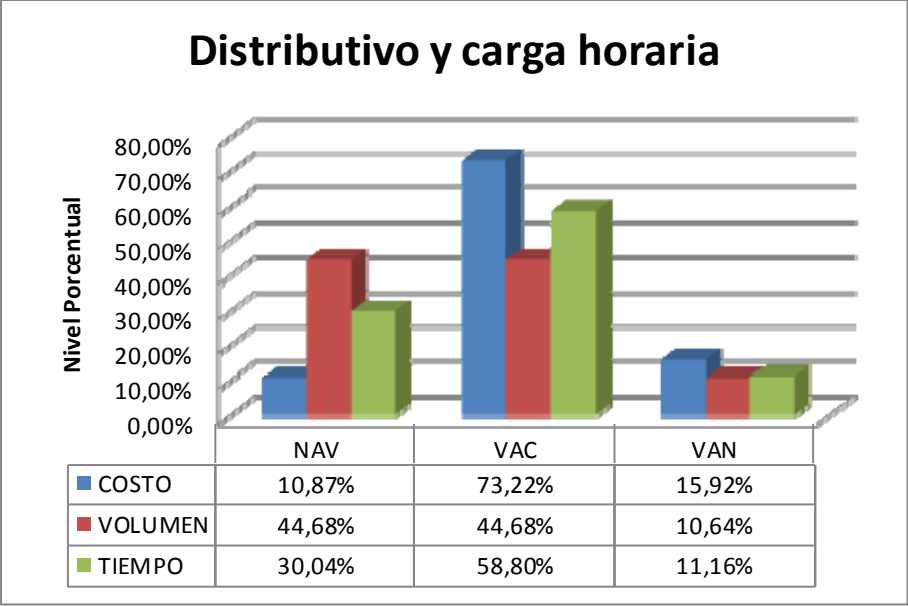
No.	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisión de programa de clases.	Docente.	0,17 horas	VAN	1,00
2	Preparación de clases según programa.	Docente.	3,00 horas	VAC	18,00
3	Revisión de métodos de trabajo.	Docente.	0,50 horas	VAN	3,00
4	Elaboración de propuesta de método de trabajo.	Docente.	0,25 horas	VAC	1,50
5	Demora por proceso.		0,13 horas	NAV	-
6	Envía propuesta de método de trabajo para aprobación	Docente.	0,04 horas	VAC	0,25
7	Demora por proceso.		0,08 horas	NAV	-
8	Revisa propuesta de métodos de trabajo.	Jefe de área.	0,13 horas	VAN	0,82
9	Aprueba métodos.	Jefe de área.	0,03 horas	VAN	0,16
10	Verifica nuevos métodos.	Docente.	0,25 horas	VAN	1,50
11	Elaboración de propuesta de método de trabajo. (reproceso)	Docente.	0,17 horas	NAV	1,00
12	Demora por proceso.		0,04 horas	NAV	-
13	Envía propuesta de método de trabajo para aprobación. (reproceso)	Docente.	0,08 horas	NAV	0,50
14	Demora por proceso.		0,04 horas	NAV	-
15	Revisa propuesta de métodos de trabajo. (reproceso)	Jefe de área.	0,07 horas	NAV	0,44
16	Aprueba métodos. (reproceso)	Jefe de área.	0,03 horas	VAN	0,16
17	Define tiempos y actividades.	Docente.	2,33 horas	VAC	14,00
18	Demora por proceso.		1,11 horas	NAV	-
19	Asiste a clases.	Docente.	11,11 horas	VAC	66,67
20	Toma asistencia.	Docente.	15,56 horas	VAC	93,33
21	Actualiza lexionario de asistencia de alumnas.	Docente.	22,22 horas	VAC	133,33
22	Dicta clases según programa.	Docente.	111,11 horas	VAC	666,67
23	Envía deberes.	Docente.	22,22 horas	VAC	133,33
24	Revisa deberes.	Docente.	133,33 horas	VAN	800,00
25	Demora por proceso.		133,33 horas	NAV	-
26	Actualiza registro de notas manual.	Docente.	44,44 horas	VAC	266,67
27	Actualiza registro de notas en sistema.	Docente.	33,33 horas	VAC	200,00

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	10,87%	44,68%	30,04%
VAC	73,22%	44,68%	58,80%
VAN	15,92%	10,64%	11,16%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	10,87%	44,68%	30,04%
VAC	73,22%	44,68%	58,80%
VAN	15,92%	10,64%	11,16%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	21,00	0,49 horas / mes	1,16 \$
VAC	21,00	0,95 horas / mes	7,81 \$
VAN	5,00	0,18 horas / mes	1,70 \$
Total general	47,00	1,62 horas / mes	10,66 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCIÓN	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos req	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta y analiza información.	DOBE	0,021horas / mes	VAC	0,34
2	Elabora el distributivo del personal de educación ética	DOBE	0,083 horas / mes	VAC	1,36
3	Envía distributivo de personal a coordinadoras	DOBE	0,007 horas / mes	VAC	0,11
4	Demora por proceso.		0,042 horas / mes	NAV	-
5	Revisa y analiza distributivo de horas de educación ética	Coordinadora Académica.	0,042 horas / mes	VAC	0,25
6	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
7	Coordina cambios con personal.	Coordinadora Académica.	0,028 horas / mes	VAC	0,16
8	Elabora el distributivo del personal de educación ética. (reproceso)	DOBE	0,021horas / mes	NAV	0,34
9	Envía distributivo de personal a coordinadoras. (reproceso)	DOBE	0,007 horas / mes	NAV	0,11
10	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
11	Revisa y analiza distributivo de horas de educación ética. (reproceso)	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	NAV	0,08
12	Prepara documento y envía para aprobación.	Coordinadora Académica.	0,021horas / mes	VAC	0,12
13	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
14	Revisa y aprueba distributivo y carga horaria educación ética.	Concejo Directivo	0,028 horas / mes	VAN	0,30
15	Coordina elaboración de distributivo para otras materias	Coordinadora Académica.	0,021horas / mes	VAC	0,12
16	Recepta sugerencias de plan de distributivo materias especiales.	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	VAC	0,08
17	Revisa plan de distributivo materias especiales.	Coordinadora Académica.	0,035 horas / mes	VAC	0,21
18	Elabora cambios y aprueba distributivo y carga horaria	Coordinadora Académica.	0,069 horas / mes	VAN	0,41
19	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
20	Revisa y aprueba distributivo y carga horaria educación ética.	Concejo Directivo	0,021horas / mes	VAN	0,22
21	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
22	Elabora cambios y aprueba distributivo y carga horaria. (reproceso)	Coordinadora Académica.	0,021horas / mes	NAV	0,12
23	Elaboración de malla curricular y distributivo para materias restantes.	Coordinadora Académica.	0,083 horas / mes	VAC	0,49
24	Demora por proceso.		0,021horas / mes	NAV	-
25	Verifica a existencia de recursos humanos para cumplimiento de planes.	Rectora.	0,042 horas / mes	VAN	0,55
26	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
27	Verifica cantidad de alumnas que ingresan al programa BI	Vicerectora	0,083 horas / mes	VAC	0,94
28	Identifica necesidades en carga horaria por materia BI	Vicerectora	0,083 horas / mes	VAC	0,94
29	Comunica necesidades encontradas a coordinadora académica	Vicerectora	0,014 horas / mes	VAC	0,16
30	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
31	Agenda reunión con jefes de área	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	VAC	0,08
32	Elaboran plan distributivo de acuerdo a requerimientos	Jefe de área.	0,167 horas / mes	VAC	0,91
33	Envían distributivo para aprobación	Jefe de área.	0,007 horas / mes	VAC	0,04
34	Demora por proceso.		0,083 horas / mes	NAV	-
35	Comunica cambios y correcciones	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	VAC	0,08
36	Elaboran plan distributivo de acuerdo a requerimientos. (reproceso)	Jefe de área.	0,042 horas / mes	NAV	0,23
37	Envían distributivo para aprobación. (reproceso)	Jefe de área.	0,007 horas / mes	NAV	0,04
38	Envían distributivo a concejo directivo.	Coordinadora Académica.	0,007 horas / mes	VAC	0,04
39	Demora por proceso.		0,021horas / mes	NAV	-
40	Revisión de distributivo.	Concejo Directivo	0,028 horas / mes	VAC	0,30
41	Comunica cambios y correcciones (reproceso)	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	NAV	0,08
42	Elaboran plan distributivo de acuerdo a requerimientos. (reproceso)	Jefe de área.	0,021horas / mes	NAV	0,11
43	Envían distributivo para aprobación. (reproceso)	Jefe de área.	0,007 horas / mes	NAV	0,04
44	Demora por proceso.		0,083 horas / mes	NAV	-
45	Aprobación de distributivo	Concejo Directivo	0,021horas / mes	VAN	0,22
46	Elaboración de horarios de clase	Coordinadora Académica.	0,167 horas / mes	VAC	0,99
47	Comunica horarios de clase aprobados por personal	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	VAC	0,08

PROCESO: PROMOCIÓN ACADÉMICA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Verifica listas de alumnas promovidas y no promovidas	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,09 horas / mes
2	Comunica detalle de alumnas con problemas académicos y no promovidas a junta	Coordinadora Académica	15 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,07 horas / mes
3	Reporta historial de alumnas a junta académica.	Coordinadora Académica	15 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,07 horas / mes
4	Demora por proceso		30 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,14 horas / mes
5	Realiza análisis de alumnas y toma decisiones	Junta Académica	20 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,09 horas / mes
6	Demora por proceso		20 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,09 horas / mes
7	Notifica a representante	Rectora.	25 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,11 horas / mes
8	Elabora programa de evaluación y nivelación.	Coordinadora Académica	30 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,14 horas / mes
9	Toma evaluación adicional.	Jefe de área.	60 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,27 horas / mes
10	Demora por proceso		30 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,14 horas / mes
11	Notifica a representante los resultados	Coordinadora Académica	15 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,07 horas / mes
12	Documenta en sistema resultados de promoción o no promoción.	Coordinadora Académica	15 minutos	cada 1	Años	3 veces	0,07 horas / mes

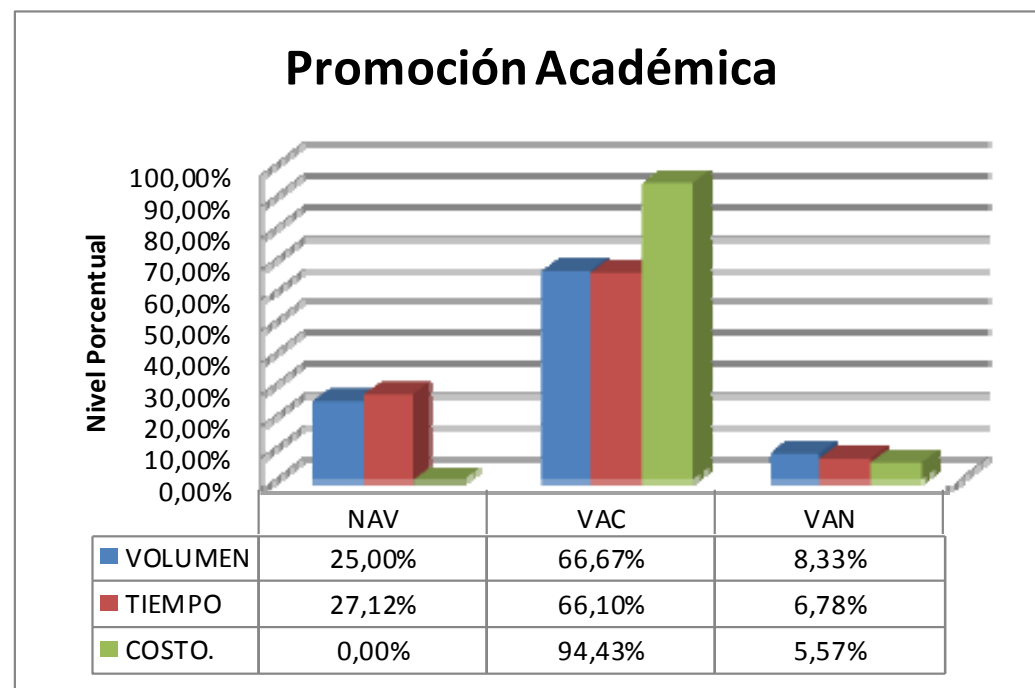
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800,00	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950,00	5,94	0,13
3	Secretaria	750,00	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875,00	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885,00	5,53	0,12
6	Contadora.	950,00	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680,00	4,25	0,09
8	Administrativo.	965,00	6,03	0,13
9	Psicóloga	865,00	5,41	0,12
10	Gerente	1.200,00	7,50	0,17
11	Rectora.	2.100,00	13,13	0,29
12	Colectora.	780,00	4,88	0,11
13	Mensajero.	530,00	3,31	0,07
	Vicerrectora	1.800,00	11,25	0,25
	Junta Académica	6.590,00	41,19	0,92
	Promedio	1.009,29	6,31	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: INSPECCIÓN DISCIPLINARIA**

Etiquetas de fila ▾	Valores VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	25,00%	27,12%	0,00%
VAC	66,67%	66,10%	94,43%
VAN	8,33%	6,78%	5,57%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	25,00%	27,12%	0,00%
VAC	66,67%	66,10%	94,43%
VAN	8,33%	6,78%	5,57%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor ▾	Valores VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	0,36 horas / mes	0,00 \$
VAC	8,00	0,88 horas / mes	9,09 \$
VAN	1,00	0,09 horas / mes	0,54 \$
Total general	12,00	1,33 horas / mes	9,63 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformac	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verific	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta det	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica listas de alumnas promovidas y no promovidas	Coordinadora Académica.	0,09 horas / mes	VAN	0,54
2	Comunica detalle de alumnas con problemas académicos y no promovidas a j	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAC	0,40
3	Reporta historial de alumnas a junta académica.	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAC	0,40
4	Demora por proceso		0,14 horas / mes	NAV	-
5	Realiza análisis de alumnas y toma decisiones	Junta Académica	0,09 horas / mes	VAC	3,72
6	Demora por proceso		0,09 horas / mes	NAV	-
7	Notifica a representante	Rectora.	0,11 horas / mes	VAC	1,48
8	Elabora programa de evaluación y nivelación.	Coordinadora Académica.	0,14 horas / mes	VAC	0,80
9	Toma evaluación adicional.	Jefe de área.	0,27 horas / mes	VAC	1,48
10	Demora por proceso		0,14 horas / mes	NAV	-
11	Notifica a representante los resultados	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAC	0,40
12	Documenta en sistema resultados de promoción o no promoción.	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAC	0,40

ANEXO 4

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BARES Y COMEDORES

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Realiza plan de alimentación	Jefe de cocina	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,67 horas / mes
2	Envía requerimientos de suministros	Jefe de cocina	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
3	Demora por proceso		20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
4	Recibe información y revisa requerimientos	Administradora general.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
5	Realiza presupuesto de plan de alimentación	Administradora general.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
6	Realiza gestión para adquisición de suministros	Administradora general.	6 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,33 horas / mes
7	Coordina preparación de alimentos	Jefe de cocina	180 Minutos	cada 1	Días	1,00 veces	50,00 horas / mes
8	Evalúa Proveedores	Jefe de cocina	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
9	Comunica resultados de evaluación	Jefe de cocina	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
10	Mantiene control de inventarios de cocina	Jefe de cocina	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes

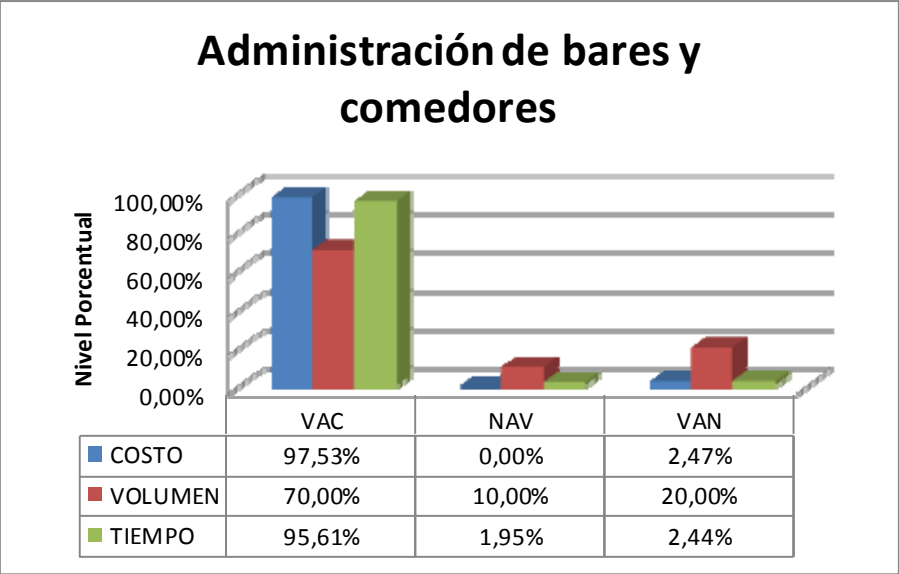
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administradora general.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
15	Jefe de cocina	800	5,00	0,11
	Promedio	996,67	6,23	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BARES Y COMEDORES

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
VAC	97,53%	70,00%	95,61%
NAV	0,00%	10,00%	1,95%
VAN	2,47%	20,00%	2,44%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
VAC	97,53%	70,00%	95,61%
NAV	0,00%	10,00%	1,95%
VAN	2,47%	20,00%	2,44%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	1,11 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	54,50 horas / mes	274,56 \$
VAN	2,00	1,39 horas / mes	6,94 \$
Total general	10,00	57,00 horas / mes	281,51 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Realiza plan de alimentación	Jefe de cocina	1,667 horas / mes	VAC	8,33
2	Envía requerimientos de suministros	Jefe de cocina	0,278 horas / mes	VAC	1,39
3	Demora por proceso		1,111 horas / mes	NAV	-
4	Recibe información y revisa requerimientos	Administradora general.	0,556 horas / mes	VAC	3,35
5	Realiza presupuesto de plan de alimentación	Administradora general.	1,111 horas / mes	VAC	6,70
6	Realiza gestión para adquisición de suministros	Administradora general.	0,333 horas / mes	VAC	2,01
7	Coordina preparación de alimentos	Jefe de cocina	50,000 horas / mes	VAC	250,00
8	Evalúa Proveedores	Jefe de cocina	0,833 horas / mes	VAN	4,17
9	Comunica resultados de evaluación	Jefe de cocina	0,556 horas / mes	VAC	2,78
10	Mantiene control de inventarios de cocina	Jefe de cocina	0,556 horas / mes	VAN	2,78

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	100
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepción de documentos	Jefe de biblioteca	20 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,035 horas / mes
2	Entrega de documentos a sistemas para digitalización	Asistente biblioteca	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
3	Demora por proceso		30 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,052 horas / mes
4	Verifica que información esté completa	Adm. Sistemas.	25 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,043 horas / mes
5	Solicita datos actualizados	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
6	Demora por proceso		60 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,104 horas / mes
7	Recepta datos actualizados.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
8	Genera documentos magnéticos.	Adm. Sistemas.	60 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,104 horas / mes
9	Archiva documentos magnéticos	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,009 horas / mes
10	Entrega de documentos físicos y copia digital	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
11	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
12	Ingreso de especies en sistema	Asistente biblioteca	20 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,035 horas / mes
13	Codificación física de especies	Asistente biblioteca	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,017 horas / mes
14	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente biblioteca	20 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,035 horas / mes
15	Demora por proceso		5 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,009 horas / mes
16	Actualización del sistema de biblioteca	Asistente biblioteca	15 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,026 horas / mes
17	Recepción de solicitudes de préstamos	Asistente biblioteca	1 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,194 horas / mes
18	Consulta disponibilidades en sistema	Asistente biblioteca	2 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,389 horas / mes
19	Demora por proceso		2 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,389 horas / mes
20	Registra salida en sistema y documenta tiempo estimado de devolución	Asistente biblioteca	3 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,583 horas / mes
21	Entrega ejemplares y recepta documento (carné)	Asistente biblioteca	1 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,194 horas / mes
22	Recepción de devoluciones	Asistente biblioteca	2 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,389 horas / mes
23	Verifica estado de ejemplares	Asistente biblioteca	4 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,778 horas / mes
24	Ingresa al sistema al ejemplar y devuelve documentos	Asistente biblioteca	2 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,389 horas / mes
25	Demora por proceso		5 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,972 horas / mes
26	Informa observaciones encontradas en ejemplar	Jefe de biblioteca	5 Minutos	cada 1 Semanas		4 veces	0,972 horas / mes
27	Organiza devolución de ejemplares	Administrativo.	15 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,021 horas / mes
28	Organiza devolución de ejemplares	Coordinadora Académica	25 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,035 horas / mes
30	Recepta nuevo ejemplar	Jefe de biblioteca	5 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,007 horas / mes
31	Ingreso de especies en sistema	Asistente biblioteca	20 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,028 horas / mes
32	Codificación física de especies	Asistente biblioteca	10 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,014 horas / mes
33	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente biblioteca	20 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,028 horas / mes
34	Demora por proceso		5 Minutos	cada 1 Años		1 veces	0,007 horas / mes
35	Actualización del sistema de biblioteca	Asistente biblioteca	1 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,033 horas / mes
36	Verifica tiempos establecidos de préstamo	Jefe de biblioteca	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,500 horas / mes
37	Comunica vencimiento de plazos	Jefe de biblioteca	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,500 horas / mes

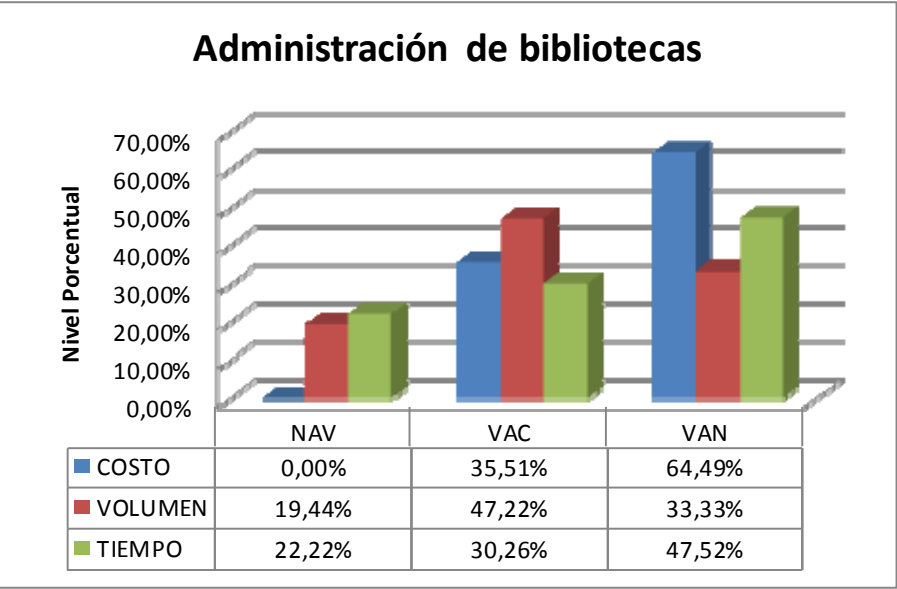
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
12	Asistente biblioteca	665	4,16	0,09
13	Jefe de biblioteca	850	5,31	0,12
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.036,15	6,48	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Junta	1.431,25	8,95	0,20
	Mesa de trabajo	4.075,00	25,47	0,57

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	19,44%	22,22%
VAC	35,51%	47,22%	30,26%
VAN	64,49%	33,33%	47,52%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	19,44%	22,22%
VAC	35,51%	47,22%	30,26%
VAN	64,49%	33,33%	47,52%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	1,55 horas / mes	0,00 \$
VAC	17,00	2,11 horas / mes	8,97 \$
VAN	12,00	3,32 horas / mes	16,30 \$
Total general	36,00	6,98 horas / mes	25,27 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepción de documentos	Jefe de biblioteca	0,035 horas / mes	VAN	0,18
2	Entrega de documentos a sistemas para digitalización	Asistente biblioteca	0,017 horas / mes	VAN	0,07
3	Demora por proceso		0,052 horas / mes	NAV	-
4	Verifica que información esté completa	Adm. Sistemas.	0,043 horas / mes	VAN	0,24
5	Solicita datos actualizados	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
6	Demora por proceso		0,104 horas / mes	NAV	-
7	Recepta datos actualizados.	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
8	Genera documentos magnéticos.	Adm. Sistemas.	0,104 horas / mes	VAC	0,58
9	Archiva documentos magnéticos	Adm. Sistemas.	0,009 horas / mes	VAN	0,05
10	Entrega de documentos físicos y copia digital	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAN	0,10
11	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
12	Ingreso de especies en sistema	Asistente biblioteca	0,035 horas / mes	VAC	0,14
13	Codificación física de especies	Asistente biblioteca	0,017 horas / mes	VAC	0,07
14	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente biblioteca	0,035 horas / mes	VAC	0,14
15	Demora por proceso		0,009 horas / mes	NAV	-
16	Actualización del sistema de biblioteca	Asistente biblioteca	0,026 horas / mes	VAC	0,11
17	Recepción de solicitudes de préstamos	Asistente biblioteca	0,194 horas / mes	VAC	0,81
18	Consulta disponibilidades en sistema	Asistente biblioteca	0,389 horas / mes	VAN	1,62
19	Demora por proceso		0,389 horas / mes	NAV	-
20	Registra salida en sistema y documenta tiempo estimado de devolución	Asistente biblioteca	0,583 horas / mes	VAC	2,42
21	Entrega ejemplares y recepta documento (carné)	Asistente biblioteca	0,194 horas / mes	VAC	0,81
22	Recepción de devoluciones	Asistente biblioteca	0,389 horas / mes	VAC	1,62
23	Verifica estado de ejemplares	Asistente biblioteca	0,778 horas / mes	VAN	3,23
24	Ingresa al sistema al ejemplar y devuelve documentos	Asistente biblioteca	0,389 horas / mes	VAC	1,62
25	Demora por proceso		0,972 horas / mes	NAV	-
26	Informa observaciones encontradas en ejemplar	Jefe de biblioteca	0,972 horas / mes	VAN	5,16
27	Organiza devolución de ejemplares	Administrativo.	0,021 horas / mes	VAN	0,13
28	Organiza devolución de ejemplares	Coordinadora Académica.	0,035 horas / mes	VAN	0,21
30	Recepta nuevo ejemplar	Jefe de biblioteca	0,007 horas / mes	VAC	0,04
31	Ingreso de especies en sistema	Asistente biblioteca	0,028 horas / mes	VAC	0,12
32	Codificación física de especies	Asistente biblioteca	0,014 horas / mes	VAC	0,06
33	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente biblioteca	0,028 horas / mes	VAC	0,12
34	Demora por proceso		0,007 horas / mes	NAV	-
35	Actualización del sistema de biblioteca	Asistente biblioteca	0,033 horas / mes	VAC	0,14
36	Verifica tiempos establecidos de préstamo	Jefe de biblioteca	0,500 horas / mes	VAN	2,66
37	Comunica vencimiento de plazos	Jefe de biblioteca	0,500 horas / mes	VAN	2,66

PROCESO: COBRANZAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Identifica necesidades de la institución	Administradora general.	30 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	4,17 horas / mes
2 Recapta solicitudes de materiales.	Administradora general.	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	2,08 horas / mes
3 Verifica si las solicitudes se encuentran aprobadas	Administradora general.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	0,69 horas / mes
4 Solicita cotizaciones a proveedores	Administradora general.	35 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	4,86 horas / mes
5 Demora por proceso.		240 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	33,33 horas / mes
6 Realiza análisis de cotizaciones.	Administradora general.	60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
8 Envía cotizaciones para aprobación.	Administradora general.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	0,69 horas / mes
9 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
10 Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
11 Realiza análisis de cotizaciones. (reproceso)	Administradora general.	35 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	4,86 horas / mes
12 Envía cotizaciones para aprobación. (reproceso)	Administradora general.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	0,69 horas / mes
13 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
15 Contacta con proveedor.	Administradora general.	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	2,08 horas / mes
16 Recapta producto / servicio solicitado.	Administradora general.	60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
17 Revisión de factura de acuerdo a compra.	Administradora general.	10 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	1,39 horas / mes
18 Devolución de factura (solicitud de cambio)	Administradora general.	3 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	0,42 horas / mes
19 Aprueba producto / servicio solicitado.	Administradora general.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	0,69 horas / mes
20 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
21 Realiza cuadro y anexo extracontable de facturas.	Administradora general.	60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
23 Entrega documentación a departamento contable.	Administradora general.	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	2,08 horas / mes
24 Entrega de productos a área solicitante.	Administradora general.	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	2,08 horas / mes
25 Elabora informe mensual de adquisiciones y entrega a gerencia	Administradora general.	60 Minutos	cada 1	Semanas	2,50 veces	8,33 horas / mes
26 Identifica necesidades de la institución	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,10 horas / mes
27 Solicita cotizaciones a proveedores	Adm. Sistemas.	35 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,12 horas / mes
28 Demora por proceso.		240 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,83 horas / mes
29 Realiza análisis de cotizaciones.	Adm. Sistemas.	60 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,21 horas / mes
31 Envía cotizaciones para aprobación.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,02 horas / mes
32 Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,21 horas / mes
33 Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	15 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,05 horas / mes
34 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	1,67 horas / mes
35 Recapta producto / servicio solicitado.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,10 horas / mes
36 Ingresa productos nuevos a inventario.	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,07 horas / mes
38 Demora por proceso.		240 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,83 horas / mes
39 Revisa contrato de servicio (mail)	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,07 horas / mes
40 Devuelve contrato con observaciones	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,02 horas / mes
41 Recapta e imprime contrato final de servicios.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,02 horas / mes
42 Transporte	Adm. Sistemas.	3 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,01 horas / mes
43 Demora por proceso.		30 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,10 horas / mes
44 Lee contrato de servicio y firma.	Gerente	30 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,10 horas / mes
46 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,05 horas / mes
47 Recapta factura de servicios.	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,07 horas / mes
48 Si factura es superior a \$500 dólares envía a gerencia.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,02 horas / mes
49 Envía facturas menores de \$500 dólares a contabilidad.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Años	2,50 veces	0,02 horas / mes

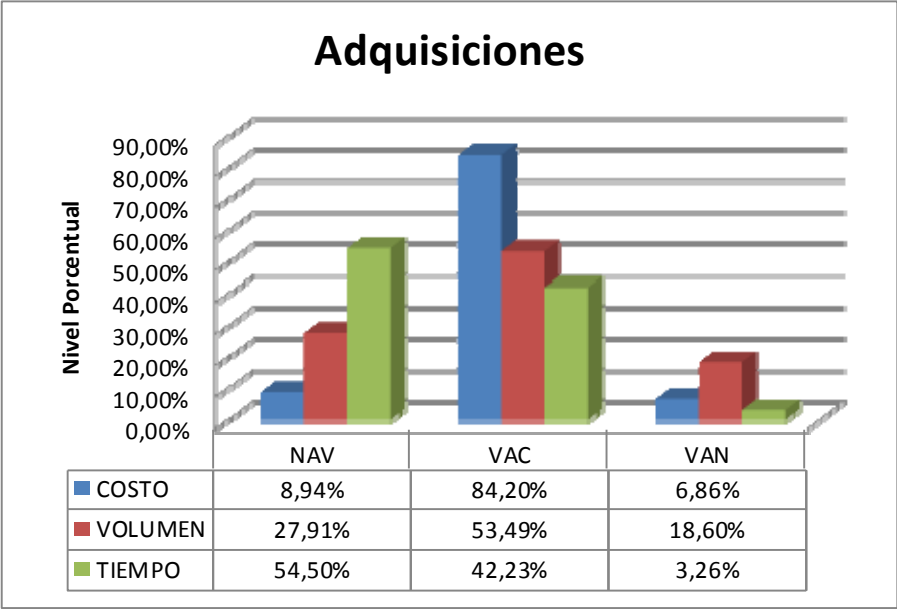
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administradora general.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.010,71	6,32	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADQUISICIONES

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	8,94%	27,91%	54,50%
VAC	84,20%	53,49%	42,23%
VAN	6,86%	18,60%	3,26%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	8,94%	27,91%	54,50%
VAC	84,20%	53,49%	42,23%
VAN	6,86%	18,60%	3,26%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	12,00	67,59 horas / mes	33,51 \$
VAC	23,00	52,37 horas / mes	315,58 \$
VAN	8,00	4,05 horas / mes	25,71 \$
Total general	43,00	124,00 horas / mes	374,80 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Identifica necesidades de la institución	Administradora general.	4,167 horas / mes	VAC	25,13
2	Recepta solicitudes de materiales.	Administradora general.	2,083 horas / mes	VAC	12,57
3	Verifica si las solicitudes se encuentran aprobadas	Administradora general.	0,694 horas / mes	VAN	4,19
4	Solicita cotizaciones a proveedores	Administradora general.	4,861 horas / mes	VAC	29,32
5	Demora por proceso.		33,333 horas / mes	NAV	-
6	Realiza análisis de cotizaciones.	Administradora general.	8,333 horas / mes	VAC	50,26
8	Envía cotizaciones para aprobación.	Administradora general.	0,694 horas / mes	VAC	4,19
9	Demora por proceso.		8,333 horas / mes	NAV	-
10	Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	0,833 horas / mes	VAN	6,25
11	Realiza análisis de cotizaciones. (reproceso)	Administradora general.	4,861 horas / mes	NAV	29,32
12	Envía cotizaciones para aprobación. (reproceso)	Administradora general.	0,694 horas / mes	NAV	4,19
13	Demora por proceso.		8,333 horas / mes	NAV	-
15	Contacta con proveedor.	Administradora general.	2,083 horas / mes	VAC	12,57
16	Recepta producto / servicio solicitado.	Administradora general.	8,333 horas / mes	VAC	50,26
17	Revisión de factura de acuerdo a compra.	Administradora general.	1,389 horas / mes	VAN	8,38
18	Devolución de factura (solicitud de cambio)	Administradora general.	0,417 horas / mes	VAC	2,51
19	Aprueba producto / servicio solicitado.	Administradora general.	0,694 horas / mes	VAN	4,19
20	Demora por proceso.		8,333 horas / mes	NAV	-
21	Realiza cuadro y anexo extracontable de facturas.	Administradora general.	8,333 horas / mes	VAC	50,26
23	Entrega documentación a departamento contable.	Administradora general.	2,083 horas / mes	VAC	12,57
24	Entrega de productos a área solicitante.	Administradora general.	2,083 horas / mes	VAC	12,57
25	Elabora informe mensual de adquisiciones y entrega a gerencia	Administradora general.	8,333 horas / mes	VAC	50,26
26	Identifica necesidades de la institución	Adm. Sistemas.	0,104 horas / mes	VAC	0,58
27	Solicita cotizaciones a proveedores	Adm. Sistemas.	0,122 horas / mes	VAC	0,67
28	Demora por proceso.		0,833 horas / mes	NAV	-
29	Realiza análisis de cotizaciones.	Adm. Sistemas.	0,208 horas / mes	VAN	1,15
31	Envía cotizaciones para aprobación.	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
32	Demora por proceso.		0,208 horas / mes	NAV	-
33	Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	0,052 horas / mes	VAN	0,39
34	Demora por proceso.		1,667 horas / mes	NAV	-
35	Recepta producto / servicio solicitado.	Adm. Sistemas.	0,104 horas / mes	VAC	0,58
36	Ingresar productos nuevos a inventario.	Adm. Sistemas.	0,069 horas / mes	VAC	0,38
38	Demora por proceso.		0,833 horas / mes	NAV	-
39	Revisa contrato de servicio (mail)	Adm. Sistemas.	0,069 horas / mes	VAN	0,38
40	Devuelve contrato con observaciones	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
41	Recepta e imprime contrato final de servicios.	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
42	Transporte	Adm. Sistemas.	0,010 horas / mes	VAC	0,06
43	Demora por proceso.		0,104 horas / mes	NAV	-
44	Lee contrato de servicio y firma.	Gerente	0,104 horas / mes	VAN	0,78
46	Demora por proceso.		0,052 horas / mes	NAV	-
47	Recepta factura de servicios.	Adm. Sistemas.	0,069 horas / mes	VAC	0,38
48	Si factura es superior a \$500 dólares envía a gerencia.	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
49	Envía facturas menores de \$500 dólares a contabilidad.	Adm. Sistemas.	0,017 horas / mes	VAC	0,10

PROCESO: Bajas de Equipos

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Verifica datos de reporte de hoja de trabajo.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
2	Identifica equipo obsoleto	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,00 horas / mes
3	Verifica si partes del equipo son aprovechables.	Adm. Sistemas.	45 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	3,00 horas / mes
4	Ingresa partes aprovechables a repuestos.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,33 horas / mes
5	Ingresa equipo a inventario de bajas.	Adm. Sistemas.	11 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,73 horas / mes
6	Transporte		3 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,20 horas / mes
7	Envía un reporte de bajas a contabilidad.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,33 horas / mes
8	Verifica reporte de bajas vs equipos.	Contadora.	25 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,67 horas / mes
9	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,33 horas / mes
10	Solicita a fundación recolección de equipos.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
11	Demora por proceso.		240 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	16,00 horas / mes
12	Envía equipos a reciclaje.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,00 horas / mes

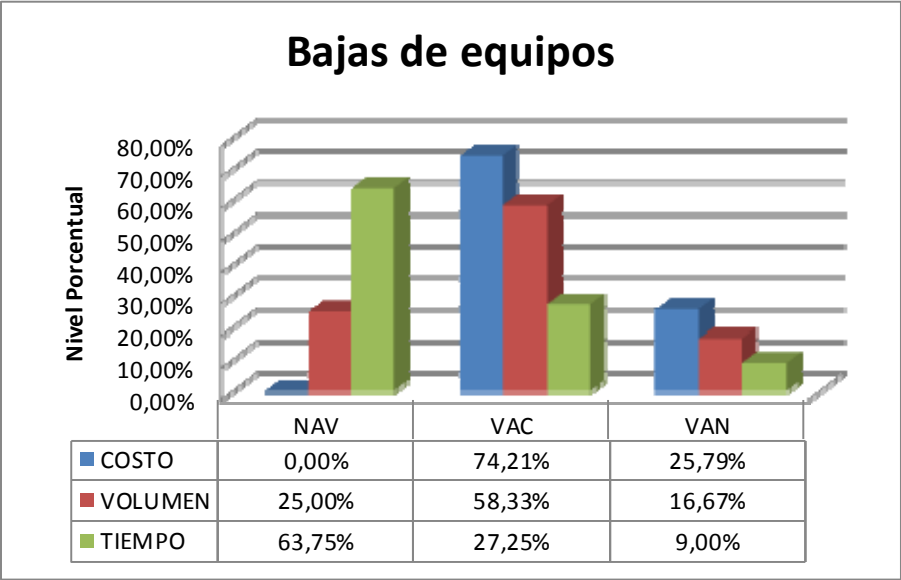
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: Bajas de Equipos

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	25,00%	63,75%
VAC	74,21%	58,33%	27,25%
VAN	25,79%	16,67%	9,00%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	25,00%	63,75%
VAC	74,21%	58,33%	27,25%
VAN	25,79%	16,67%	9,00%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	16,53 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	7,07 horas / mes	39,09 \$
VAN	2,00	2,33 horas / mes	13,58 \$
Total general	12,00	25,93 horas / mes	52,67 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica datos de reporte de hoja de trabajo.	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAN	3,69
2	Identifica equipo obsoleto	Adm. Sistemas.	1,000 horas / mes	VAC	5,53
3	Verifica si partes del equipo son aprovechables.	Adm. Sistemas.	3,000 horas / mes	VAC	16,59
4	Ingresa partes aprovechables a repuestos.	Adm. Sistemas.	0,333 horas / mes	VAC	1,84
5	Ingresa equipo a inventario de bajas.	Adm. Sistemas.	0,733 horas / mes	VAC	4,06
6	Transporte		0,200 horas / mes	NAV	-
7	Envía un reporte de bajas a contabilidad.	Adm. Sistemas.	0,333 horas / mes	VAC	1,84
8	Verifica reporte de bajas vs equipos.	Contadora.	1,667 horas / mes	VAN	9,90
9	Demora por proceso.		0,333 horas / mes	NAV	-
10	Solicita a fundación recolección de equipos.	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAC	3,69
11	Demora por proceso.		16,000 horas / mes	NAV	-
12	Envía equipos a reciclaje.	Adm. Sistemas.	1,000 horas / mes	VAC	5,53

PROCESO: COBRANZAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta listas de alumnos nuevos.	Asistente contable.	5 Minutos	cada 1 Años		1,50 veces	0,01 horas / mes
2	Parametriza alumnos nuevos a sistema contable.	Asistente contable.	60 Minutos	cada 1 Años		1,50 veces	0,13 horas / mes
3	Genera valores a cobrar.	Contadora.	30 Minutos	cada 1 Meses		3 veces	1,50 horas / mes
4	Revisa valores a cobrar	Contadora.	60 Minutos	cada 1 Meses		3 veces	3,00 horas / mes
5	Revisa cuentas bancarias de colegio.	Contadora.	15 Minutos	cada 1 Semanas		1 veces	0,83 horas / mes
6	Genera facturas por prestación de servicios	Asistente contable.	2 Minutos	cada 1 Meses		1152 veces	38,40 horas / mes
8	Prepara documentación para contabilizar.	Asistente contable.	60 Minutos	cada 1 Días		2 veces	25,00 horas / mes
9	Recepta cobros en efectivo	Colectora.	20 Minutos	cada 1 Días		3 veces	13,89 horas / mes
10	Genera comprobantes de pago y facturas.	Colectora.	20 Minutos	cada 1 Días		3 veces	13,89 horas / mes
11	Realiza cuadros de caja diarios.	Colectora.	30 Minutos	cada 1 Días		1 veces	8,33 horas / mes
12	Envío a contabilidad		5 Minutos	cada 1 Días		1 veces	1,39 horas / mes
13	Verifica valores cobrados.	Contadora.	15 Minutos	cada 1 Días		1 veces	4,17 horas / mes
14	Entrega efectivo para depósito.	Contadora.	10 Minutos	cada 1 Días		1 veces	2,78 horas / mes
15	Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1 Días		1 veces	16,67 horas / mes
16	Entrega comprobantes de depósito	Mensajero.	2 Minutos	cada 1 Días		1 veces	0,56 horas / mes
17	Llama a clientes recordatorio de fechas de cancelación.	Asistente contable.	10 Minutos	cada 1 Semanas		2 veces	1,11 horas / mes

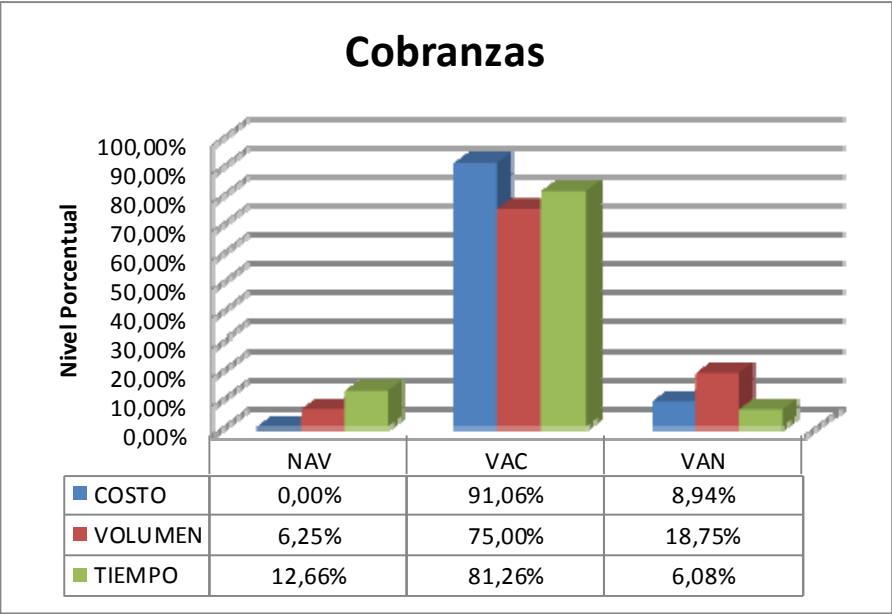
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: COBRANZAS

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	6,25%	12,66%
VAC	91,06%	75,00%	81,26%
VAN	8,94%	18,75%	6,08%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	6,25%	12,66%
VAC	91,06%	75,00%	81,26%
VAN	8,94%	18,75%	6,08%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	16,67 horas / mes	0,00 \$
VAC	12,00	106,98 horas / mes	483,93 \$
VAN	3,00	8,00 horas / mes	47,50 \$
Total general	16,00	131,65 horas / mes	531,43 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta listas de alumnos nuevos.	Asistente contable.	0,010 horas / mes	VAC	0,04
2	Parametriza alumnos nuevos a sistema contable.	Asistente contable.	0,125 horas / mes	VAC	0,53
3	Genera valores a cobrar.	Contadora.	1,500 horas / mes	VAC	8,91
4	Revisa valores a cobrar	Contadora.	3,000 horas / mes	VAN	17,81
5	Revisa cuentas bancarias de colegio.	Contadora.	0,833 horas / mes	VAN	4,95
6	Genera facturas por prestación de servicios	Asistente contable.	38,400 horas / mes	VAC	163,20
8	Prepara documentación para contabilizar.	Asistente contable.	25,000 horas / mes	VAC	106,25
9	Recepta cobros en efectivo	Colectora.	13,889 horas / mes	VAC	67,71
10	Genera comprobantes de pago y facturas.	Colectora.	13,889 horas / mes	VAC	67,71
11	Realiza cuadros de caja diarios.	Colectora.	8,333 horas / mes	VAC	40,63
12	Envío a contabilidad	Asistente contable.	1,389 horas / mes	VAC	5,90
13	Verifica valores cobrados.	Contadora.	4,167 horas / mes	VAN	24,74
14	Entrega efectivo para depósito.	Contadora.	2,778 horas / mes	VAC	16,49
15	Demora por proceso.		16,667 horas / mes	NAV	-
16	Entrega comprobantes de depósito	Mensajero.	0,556 horas / mes	VAC	1,84
17	Llama a clientes recordatorio de fechas de cancelación.	Asistente contable.	1,111 horas / mes	VAC	4,72

PROCESO: CONTRATACIÓN.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Identifica necesidades del personal.	Concejo Directivo.	60 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,111 horas / mes
2	Demora por proceso.		8540 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	15,815 horas / mes
3	Verifica vacantes.	Rectora.	30 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,111 horas / mes
4	Solicita referencias.	Rectora.	15 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,056 horas / mes
5	Demora por proceso.		1440 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	2,667 horas / mes
6	Recepta información	Asistente rectorado.	10 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,037 horas / mes
7	Demora por proceso.		40 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,074 horas / mes
8	Realiza análisis de información.	Asistente rectorado.	1 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,002 horas / mes
9	Define terna de pre-candidatos.	Rectora.	50 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,093 horas / mes
10	Solicita referencias. (reproceso)	Rectora.	15 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
11	Demora por proceso.		1440 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	2,667 horas / mes
12	Recepta información. (reproceso)	Asistente rectorado.	5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
13	Solicita entrevista a candidato.	Asistente rectorado.	10 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,037 horas / mes
14	Demora por proceso.		1440 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	2,667 horas / mes
15	Realiza entrevista.	Rectora.	40 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,148 horas / mes
16	Demora por proceso.		900 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	1,667 horas / mes
17	Analiza perfil de personal.	Asistente rectorado.	50 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,093 horas / mes
18	Aprueba candidata.	Rectora.	1 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,002 horas / mes
19	Comunica a candidata.	Rectora.	7 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,026 horas / mes
20	Demora por proceso.		2880 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	5,333 horas / mes
21	Analiza y asigna a fucionario para inducción.	Asistente rectorado.	6 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,022 horas / mes
22	Demora por proceso.		1 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,001 horas / mes
23	Realiza inducción para personal.	Personal.	60 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,222 horas / mes
24	Realiza contrato de trabajo	Administradora General	30 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,111 horas / mes
25	Firman contrato de trabajo las partes	Docente / Rectora	15 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,056 horas / mes
26	Realiza aviso de ingreso al IESS	Administradora General	10 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,037 horas / mes
27	Legaliza contrato en MRL	Administradora General	30 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,111 horas / mes

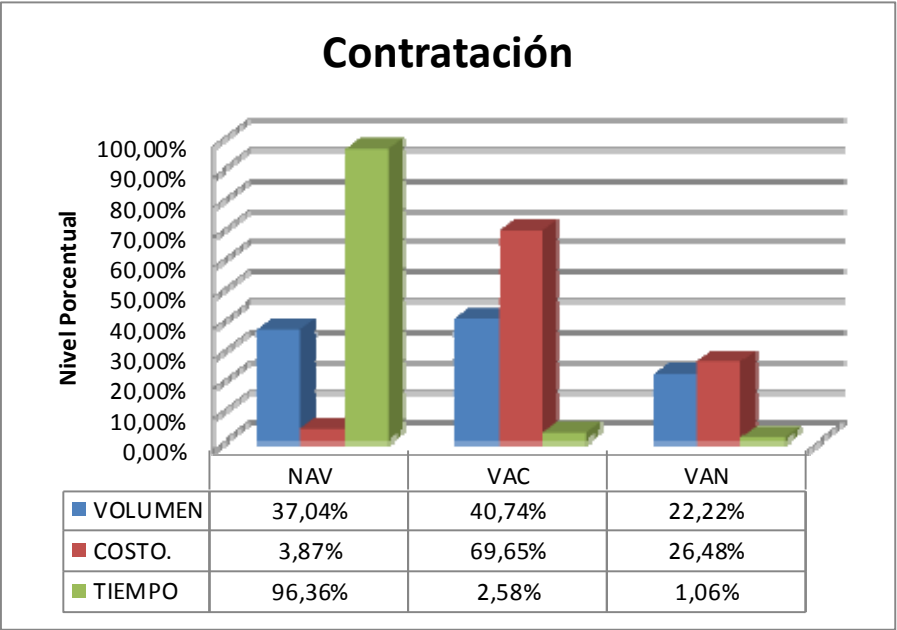
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
12	Administradora general.	965	6,03	0,13
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Docente / Rectora	2.900,00	6,89	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: CONTRATACIÓN.

Etiquetas de fila	Valores		
	Cuenta de Ac	Suma de Costo	Suma de Carga
NAV	37,04%	3,87%	96,36%
VAC	40,74%	69,65%	2,58%
VAN	22,22%	26,48%	1,06%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado	VOLUMEN	COSTO.	TIEMPO
NAV	37,04%	3,87%	96,36%
VAC	40,74%	69,65%	2,58%
VAN	22,22%	26,48%	1,06%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	46,39 horas / mes	0,62 \$
VAC	11,00	1,24 horas / mes	11,22 \$
VAN	6,00	0,51 horas / mes	4,27 \$
Total general	27,00	48,14 horas / mes	16,12 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Identifica necesidades del personal.	Concejo Directivo.	0,167 horas / mes	VAC	1,13
2	Demora por proceso.		23,722 horas / mes	NAV	-
3	Verifica vacantes.	Rectora.	0,167 horas / mes	VAN	2,19
4	Solicita referencias.	Rectora.	0,083 horas / mes	VAC	1,09
5	Demora por proceso.		4,000 horas / mes	NAV	-
6	Recepta información	Asistente de rectorado.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
7	Demora por proceso.		0,111 horas / mes	NAV	-
8	Realiza análisis de información.	Asistente de rectorado.	0,003 horas / mes	VAC	0,02
9	Define terna de pre-candidatos.	Rectora.	0,139 horas / mes	VAC	1,82
10	Solicita referencias. (reproceso)	Rectora.	0,042 horas / mes	NAV	0,55
11	Demora por proceso.		4,000 horas / mes	NAV	-
12	Recepta información. (reproceso)	Asistente de rectorado.	0,014 horas / mes	NAV	0,08
13	Solicita entrevista a candidato.	Asistente de rectorado.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
14	Demora por proceso.		4,000 horas / mes	NAV	-
15	Realiza entrevista.	Rectora.	0,222 horas / mes	VAC	2,92
16	Demora por proceso.		2,500 horas / mes	NAV	-
17	Analiza perfil de personal.	Asistente de rectorado.	0,139 horas / mes	VAN	0,77
18	Aprueba candidata.	Rectora.	0,003 horas / mes	VAN	0,04
19	Comunica a candidata.	Rectora.	0,039 horas / mes	VAC	0,51
20	Demora por proceso.		8,000 horas / mes	NAV	-
21	Analiza y asigna a fucionario para inducción.	Asistente de rectorado.	0,033 horas / mes	VAC	0,18
22	Demora por proceso.		0,001 horas / mes	NAV	-
23	Realiza inducción para personal.	Personal.	0,333 horas / mes	VAC	2,26
24	Realiza contrato de trabajo	Administradora General.	0,111 horas / mes	VAC	0,67
25	Firman contrato de trabajo las partes	Docente / Rectora	0,056 horas / mes	VAN	0,38
26	Realiza aviso de ingreso al IESS	Administradora General.	0,037 horas / mes	VAN	0,22
27	Legaliza contrato en MRL	Administradora General.	0,111 horas / mes	VAN	0,67

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Recapta documentación soporte	Asistente Contable	2 Minutos	cada 1	Días	3 veces	1,67 horas / mes
2 Analiza legalidad de documentos.	Asistente Contable	7 Minutos	cada 1	Días	3 veces	5,50 horas / mes
3 Analiza aprobaciones correspondientes.	Asistente Contable	1 Minutos	cada 1	Días	3 veces	0,83 horas / mes
4 Devuelve documentos irregulares a la unidad correspondiente.	Asistente Contable	5 Minutos	cada 1	Días	1 veces	1,39 horas / mes
5 Demora por proceso.		480 Minutos	cada 1	Días	1 veces	133,33 horas / mes
6 Recapta documentación soporte (reproceso)	Asistente Contable	2 Minutos	cada 1	Días	3 veces	1,67 horas / mes
7 Envía documentos para aprobación	Asistente Contable	5 Minutos	cada 1	Días	1 veces	1,39 horas / mes
8 Demora por proceso.		120 Minutos	cada 1	Días	1 veces	33,33 horas / mes
9 Recapta documentos aprobados.	Asistente Contable	2 Minutos	cada 1	Días	3 veces	1,67 horas / mes
10 Realiza registro contable en sistema	Contadora	7 Minutos	cada 1	Días	6 veces	11,67 horas / mes
11 Realiza cierre de EEFF mensualmente.	Contadora	2400 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	40,00 horas / mes
12 Envía EEFF para aprobación.	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
13 Demora por proceso.		15 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,25 horas / mes
14 Revisa EEFF mensuales.	Gerente	60 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	1,00 horas / mes
15 Devuelve EEFF no aprobados con correcciones	Gerente	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
16 Realiza registros contables (Reproceso)	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
17 Realiza cierre de EEFF mensualmente. (Reproceso)	Contadora	480 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	8,00 horas / mes
18 Envía EEFF para aprobación. (Reproceso)	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
19 Demora por proceso.		20 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,33 horas / mes
20 Aprueba EEFF.	Gerente	15 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,25 horas / mes
21 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
22 Emite EEFF finales.	Contadora	10 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,17 horas / mes
23 Envía detalle de gastos a COPADE	Contadora	3 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,050 horas / mes

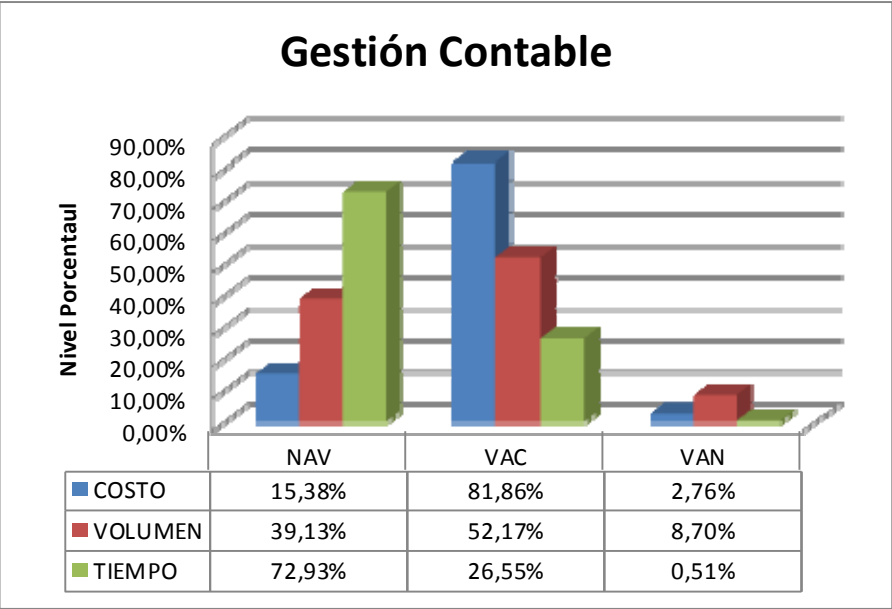
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE

Rótulos de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	15,38%	39,13%	72,93%
VAC	81,86%	52,17%	26,55%
VAN	2,76%	8,70%	0,51%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	15,38%	39,13%	72,93%
VAC	81,86%	52,17%	26,55%
VAN	2,76%	8,70%	0,51%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	177,17 horas / mes	69,74 \$
VAC	12,00	64,49 horas / mes	371,18 \$
VAN	2,00	1,25 horas / mes	12,50 \$
Total general	23,00	242,91 horas / mes	453,42 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta documentación soporte	Asistente contable.	1,667 horas / mes	VAC	7,08
2	Analiza legalidad de documentos.	Asistente contable.	5,500 horas / mes	VAC	23,38
3	Analiza aprobaciones correspondientes.	Asistente contable.	0,833 horas / mes	VAC	3,54
4	Devuelve documentos irregulares a la unidad correspondiente.	Asistente contable.	1,389 horas / mes	VAC	5,90
5	Demora por proceso.		133,333 horas / mes	NAV	-
6	Recepta documentación soporte (reproceso)	Asistente contable.	1,667 horas / mes	NAV	17,71
7	Envía documentos para aprobación	Asistente contable.	1,389 horas / mes	VAC	14,76
8	Demora por proceso.		33,333 horas / mes	NAV	-
9	Recepta documentos aprobados.	Asistente contable.	1,667 horas / mes	VAC	7,08
10	Realiza registro contable en sistema	Contadora.	11,667 horas / mes	VAC	69,27
11	Realiza cierre de EEFF mensualmente.	Contadora.	40,000 horas / mes	VAC	237,50
12	Envía EEFF para aprobación.	Contadora.	0,083 horas / mes	VAC	0,49
13	Demora por proceso.		0,250 horas / mes	NAV	-
14	Revisa EEFF mensuales.	Gerente	1,000 horas / mes	VAN	10,63
15	Devuelve EEFF no aprobados con correcciones	Gerente	0,083 horas / mes	VAC	0,89
16	Realiza registros contables (Reproceso)	Contadora.	0,083 horas / mes	NAV	0,49
17	Realiza cierre de EEFF mensualmente. (Reproceso)	Contadora.	8,000 horas / mes	NAV	47,50
18	Envía EEFF para aprobación. (Reproceso)	Contadora.	0,083 horas / mes	NAV	0,49
19	Demora por proceso.		0,333 horas / mes	NAV	3,54
20	Aprueba EEFF.	Gerente	0,250 horas / mes	VAN	1,88
21	Demora por proceso.		0,083 horas / mes	NAV	-
22	Emite EEFF finales.	Contadora.	0,167 horas / mes	VAC	0,99
23	Envía detalle de gastos a COPADE	Contadora.	0,050 horas / mes	VAC	0,30

PROCESO: GESTIÓN DE PRESUPUESTO

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Realiza revisión de presupuesto de año anterior vs el real ejecutado	Gerente	120 Minutos	cada 6 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
2 Verifica el cumplimiento de los presupuestos.	Gerente	120 Minutos	cada 6 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
3 Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto.	Gerente	120 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
4 Presenta un informe a concejo directivo.	Gerente	60 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
5 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
6 Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Concejo directivo.	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
7 Aprueba informe de rendición de cuentas.	Concejo directivo.	5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
8 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
9 Elabora propuestas de mejoramiento de informe.	Gerente	120 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
10 Demora por proceso.		20 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
11 Elabora presupuesto anual.	Gerente	100 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,139 horas / mes
12 Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto. (trimestral)	Gerente	60 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
13 Presenta un informe a consejo directivo.	Gerente	60 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
14 Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Concejo directivo.	25 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
15 Aprueba informe de rendición de cuentas.	Concejo directivo.	5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
16 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
17 Solicita la aprobación de concejo directivo.	Gerente	15 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
18 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
19 Revisión de presupuesto anual	Concejo directivo.	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,111 horas / mes
20 Aprueba presupuesto.	Concejo directivo.	60 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
21 Demora por proceso.		25 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,139 horas / mes
22 Elabora presupuesto anual (reproceso)	Gerente	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
23 Revisión de presupuesto anual (reproceso)	Rectora.	20 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
24 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
25 Ejecución de presupuesto y políticas.	Gerente	120 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,667 horas / mes
26 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
27 Control y seguimiento del proceso.	Gerente	120 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,667 horas / mes

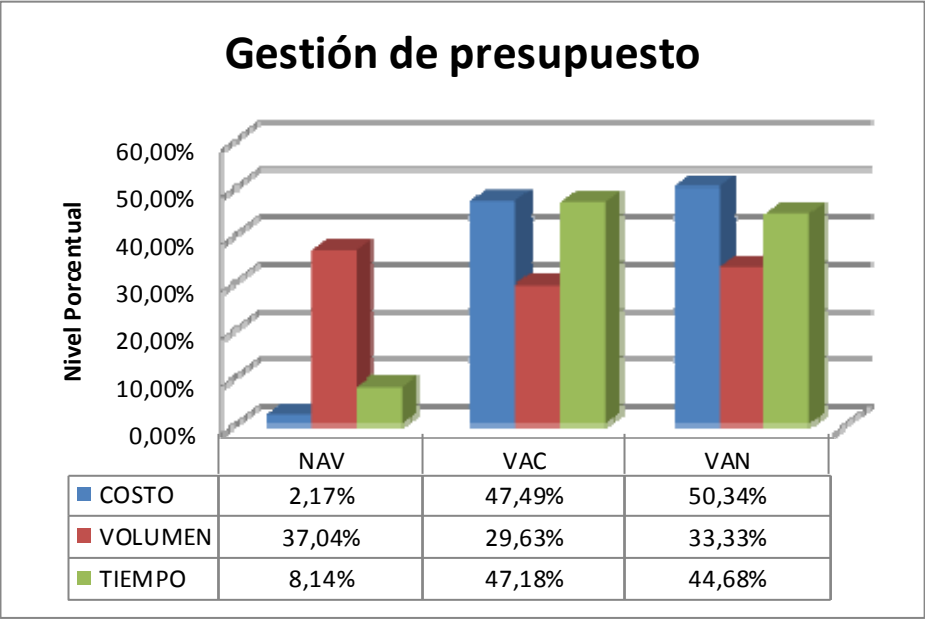
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: GESTIÓN DE PRESUPUESTO

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	2,17%	37,04%	8,14%
VAC	47,49%	29,63%	47,18%
VAN	50,34%	33,33%	44,68%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor aq	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	2,17%	37,04%	8,14%
VAC	47,49%	29,63%	47,18%
VAN	50,34%	33,33%	44,68%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	0,34 horas / mes	0,68 \$
VAC	8,00	1,97 horas / mes	14,79 \$
VAN	9,00	1,87 horas / mes	15,68 \$
Total general	27,00	4,18 horas / mes	31,15 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Realiza revisión de presupuesto de año anterior vs el real ejecutado	Gerente	0,333 horas / mes	VAN	2,50
2	Verifica el cumplimiento de los presupuestos.	Gerente	0,333 horas / mes	VAN	2,50
3	Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto.	Gerente	0,167 horas / mes	VAC	1,25
4	Presenta un informe a concejo directivo.	Gerente	0,083 horas / mes	VAC	0,63
5	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
6	Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Concejo directivo.	0,042 horas / mes	VAN	0,44
7	Aprueba informe de rendición de cuentas.	Concejo directivo.	0,007 horas / mes	VAN	0,07
8	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
9	Elabora propuestas de mejoramiento de informe.	Gerente	0,167 horas / mes	VAC	1,25
10	Demora por proceso.		0,028 horas / mes	NAV	-
11	Elabora presupuesto anual.	Gerente	0,139 horas / mes	VAC	1,04
12	Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto. (trimestr	Gerente	0,333 horas / mes	VAC	2,50
13	Presenta un informe a concejo directivo.	Gerente	0,333 horas / mes	VAC	2,50
14	Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Concejo directivo.	0,035 horas / mes	VAN	0,37
15	Aprueba informe de rendición de cuentas.	Concejo directivo.	0,007 horas / mes	VAN	0,07
16	Demora por proceso.		0,028 horas / mes	NAV	-
17	Solicita la aprobación de concejo directivo.	Gerente	0,083 horas / mes	VAC	0,63
18	Demora por proceso.		0,028 horas / mes	NAV	-
19	Revisión de presupuesto anual	Concejo directivo.	0,111 horas / mes	VAN	1,18
20	Aprueba presupuesto.	Concejo directivo.	0,333 horas / mes	VAN	3,54
21	Demora por proceso.		0,139 horas / mes	NAV	-
22	Elabora presupuesto anual (reproceso)	Gerente	0,042 horas / mes	NAV	0,31
23	Revisión de presupuesto anual (reproceso)	Rectora.	0,028 horas / mes	NAV	0,36
24	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
25	Ejecución de presupuesto y politicas.	Gerente	0,667 horas / mes	VAC	5,00
26	Demora por proceso.		0,028 horas / mes	NAV	-
27	Control y seguimiento del proceso.	Gerente	0,667 horas / mes	VAN	5,00

PROCESO: Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Verifica datos en servidor.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,83 horas / mes
2 Analiza equipos con bajo rendimiento.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
3 Realiza reporte manual de novedades (hoja de trabajo)	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,42 horas / mes
4 Verifica el tipo de problema.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
5 Si el problema es software, repara remotamente.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
6 Transporte.	Adm. Sistemas.	7 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,58 horas / mes
7 Si el problema es hardware toma equipo y lleva a mantenimiento	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,83 horas / mes
8 Desmantela equipo.	Adm. Sistemas.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,08 horas / mes
9 Realiza limpieza física	Adm. Sistemas.	13 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,08 horas / mes
10 Verifica componentes del equipo.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
11 Toma el repuesto requerido de bodega.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,42 horas / mes
12 Solicita compra de repuestos.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
13 Demora por proceso.	Adm. Sistemas.	480 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	40,00 horas / mes
14 Instala repuestos.	Adm. Sistemas.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,08 horas / mes
15 Realiza pruebas de funcionamiento.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
16 Instala equipos en lugar correspondiente.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
17 Coordina fechas con mantenimiento externo.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,56 horas / mes
18 Verifica mail previo al mantenimiento.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes
19 Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo.	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,11 horas / mes
20 Demora por proceso.		120 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,67 horas / mes
21 Analiza mantenimiento recibido.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,08 horas / mes
22 Firma hoja de reparación.	Adm. Sistemas.	1 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,01 horas / mes
23 Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo. (reproceso)	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes
24 Analiza mantenimiento recibido. (reproceso)	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes
25 Verifica si hay recomendaciones en los equipos.	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,11 horas / mes
26 Archiva información.	Adm. Sistemas.	1 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,01 horas / mes
27 Envía equipo a proceso de bajas	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Meses	4,00 veces	0,67 horas / mes

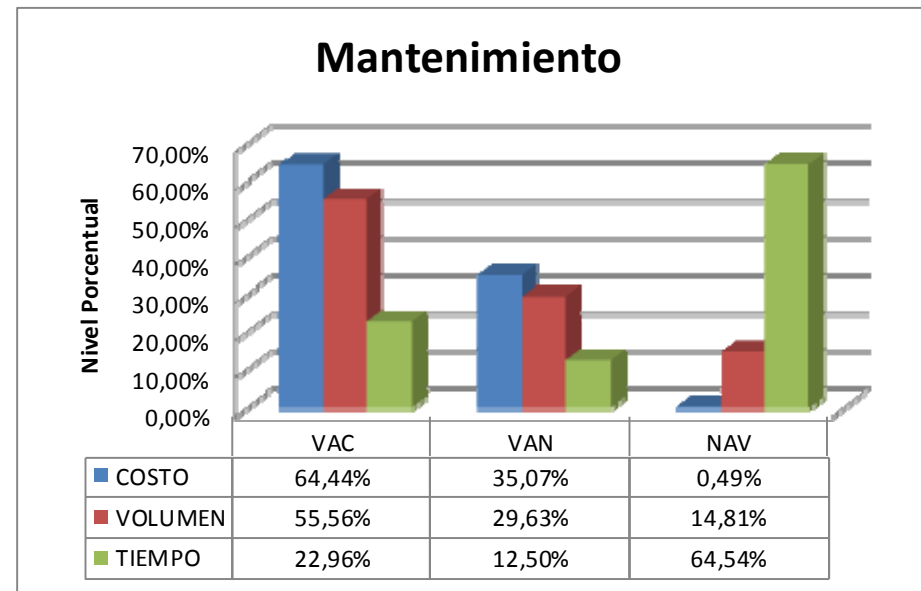
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
VAC	64,44%	55,56%	22,96%
VAN	35,07%	29,63%	12,50%
NAV	0,49%	14,81%	64,54%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
VAC	64,44%	55,56%	22,96%
VAN	35,07%	29,63%	12,50%
NAV	0,49%	14,81%	64,54%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	40,78 horas / mes	0,61 \$
VAC	15,00	14,51 horas / mes	80,23 \$
VAN	8,00	7,89 horas / mes	43,67 \$
Total general	27,00	63,18 horas / mes	124,51 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica datos en servidor.	Adm. Sistemas.	0,833 horas / mes	VAN	4,61
2	Analiza equipos con bajo rendimiento.	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
3	Realiza reporte manual de novedades (hoja de trabajo)	Adm. Sistemas.	0,417 horas / mes	VAC	2,30
4	Verifica el tipo de problema.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAN	13,83
5	Si el problema es software, repara remotamente.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAC	13,83
6	Transporte.	Adm. Sistemas.	0,583 horas / mes	VAC	3,23
7	Si el problema es hardware toma equipo y lleva a mantenimiento	Adm. Sistemas.	0,833 horas / mes	VAC	4,61
8	Desmantela equipo.	Adm. Sistemas.	2,083 horas / mes	VAC	11,52
9	Realiza limpieza física	Adm. Sistemas.	1,083 horas / mes	VAC	5,99
10	Verifica componentes del equipo.	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAN	6,91
11	Toma el repuesto requerido de bodega.	Adm. Sistemas.	0,417 horas / mes	VAC	2,30
12	Solicita compra de repuestos.	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
13	Demora por proceso.		40,000 horas / mes	NAV	-
14	Instala repuestos.	Adm. Sistemas.	2,083 horas / mes	VAC	11,52
15	Realiza pruebas de funcionamiento.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAN	13,83
16	Instala equipos en lugar correspondiente.	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
17	Coordina fechas con mantenimiento externo.	Adm. Sistemas.	0,556 horas / mes	VAC	3,07
18	Verifica mail previo al mantenimiento.	Adm. Sistemas.	0,028 horas / mes	VAN	0,15
19	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo.	Adm. Sistemas.	0,111 horas / mes	VAC	0,61
20	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
21	Analiza mantenimiento recibido.	Adm. Sistemas.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
22	Firma hoja de reparación.	Adm. Sistemas.	0,006 horas / mes	VAN	0,03
23	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo. (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,056 horas / mes	NAV	0,31
24	Analiza mantenimiento recibido. (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,056 horas / mes	NAV	0,31
25	Verifica si hay recomendaciones en los equipos.	Adm. Sistemas.	0,111 horas / mes	VAN	0,61
26	Archiva información.	Adm. Sistemas.	0,006 horas / mes	VAC	0,03
27	Envía equipo a proceso de bajas	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAN	3,69

PROCESO: NÓMINA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Registra su ingreso y salida.	Docente / Personal.	1 Minutos	cada 1 Meses		40 veces	0,333 horas / mes
2	Analiza solicitud de docente.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,500 horas / mes
3	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.	Coordinadora Académica.	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,167 horas / mes
4	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,033 horas / mes
5	Aprueba solicitud	Concejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	2,000 horas / mes
6	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,333 horas / mes
7	Comunica al docente.	Coordinadora Académica.	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,167 horas / mes
8	Demora por proceso.		20 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,667 horas / mes
9	Registra solicitud de docente.	Coordinadora Académica.	10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,333 horas / mes
10	Envía aprobaciones a asistente de rectorado.	Coordinadora Académica.	2 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,033 horas / mes
11	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
12	Recepta registros y documenta en expediente.	Asistente de Rectorado	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
13	Realiza análisis mensual de expedientes.	Asistente de Rectorado	480 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	8,000 horas / mes
14	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.	Asistente de Rectorado	480 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	8,000 horas / mes
15	Envía resumen x empleado a contabilidad	Asistente de Rectorado	5 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
16	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
17	Demora por proceso.		1200 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	20,000 horas / mes
18	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.	Asistente Contable.	120 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	2,000 horas / mes
19	Envía documentos para aprobación.	Asistente Contable.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
20	Demora por proceso.		60 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	1,000 horas / mes
21	Aprueba cálculos de nómina	Contadora.	15 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,250 horas / mes
22	Demora por proceso.		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
23	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina. (reproceso)	Asistente Contable.	30 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,500 horas / mes
24	Envía documentos para aprobación. (reproceso)	Asistente Contable.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
25	Demora por proceso.		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
26	Realiza registros en sistema.	Contadora.	45 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,750 horas / mes
27	Genera detalle de pagos.	Contadora.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
28	Envía detalle a gerencia para aprobación.	Contadora.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
29	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
30	Demora por proceso.		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
31	Aprueba pagos de nómina.	Gerente.	30 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,500 horas / mes
32	Envía detalle aprobado a tesorería (proceso)	Gerente.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
33	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
34	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina. (reproceso)	Asistente Contable.	15 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,250 horas / mes
35	Envía documentos para aprobación. (reproceso)	Asistente Contable.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
36	Demora por proceso.		30 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,500 horas / mes
37	Genera detalle de pagos. (reproceso)	Contadora.	5 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
38	Envía detalle a gerencia para aprobación. (reproceso)	Contadora.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
39	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
40	Generan detalles de pago.	Asistente Contable.	30	cada 1 Meses		1 veces	0,500 horas / mes

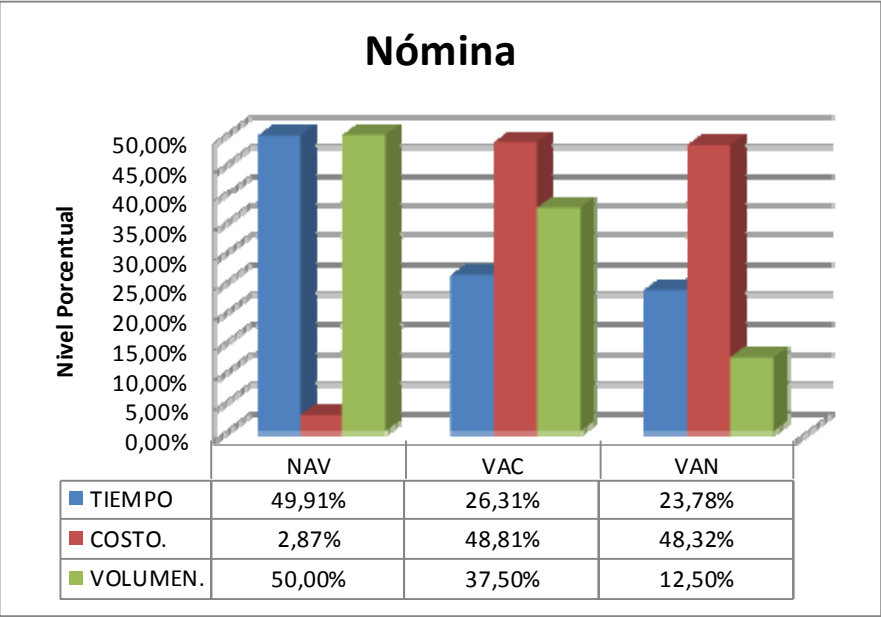
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: NÓMINA

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Suma de Carga	Cuenta de Actividad
NAV	2,87%	49,91%	50,00%
VAC	48,81%	26,31%	37,50%
VAN	48,32%	23,78%	12,50%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	49,91%	2,87%	50,00%
VAC	26,31%	48,81%	37,50%
VAN	23,78%	48,32%	12,50%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	20,00	23,62 horas / mes	3,92 \$
VAC	15,00	12,45 horas / mes	66,70 \$
VAN	5,00	11,25 horas / mes	66,04 \$
Total general	40,00	47,32 horas / mes	136,66 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Registra su ingreso y salida.	Docente / Personal.	0,333 horas / mes	VAC	2,26
2	Analiza solicitud de docente.	Coordinadora Académica.	0,500 horas / mes	VAN	2,97
3	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.	Coordinadora Académica.	0,167 horas / mes	VAC	0,99
4	Transporte		0,033 horas / mes	NAV	-
5	Aprueba solicitud	Concejo Directivo	2,000 horas / mes	VAN	13,59
6	Demora por proceso.		0,333 horas / mes	NAV	-
7	Comunica al docente.	Coordinadora Académica.	0,167 horas / mes	VAC	0,99
8	Demora por proceso.		0,667 horas / mes	NAV	-
9	Registra solicitud de docente.	Coordinadora Académica.	0,333 horas / mes	VAC	1,98
10	Envía aprobaciones a asistente de rectorado.	Coordinadora Académica.	0,033 horas / mes	VAC	0,20
11	Transporte		0,017 horas / mes	NAV	-
12	Recepta registros y documenta en expediente.	Asistente de rectorado.	0,017 horas / mes	VAC	0,09
13	Realiza análisis mensual de expedientes.	Asistente de rectorado.	8,000 horas / mes	VAC	44,25
14	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.	Asistente de rectorado.	8,000 horas / mes	VAN	44,25
15	Envía resumen x empleado a contabilidad	Asistente de rectorado.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
16	Transporte		0,017 horas / mes	NAV	-
17	Demora por proceso.		20,000 horas / mes	NAV	-
18	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.	Asistente Contable.	2,000 horas / mes	VAC	8,50
19	Envía documentos para aprobación.	Asistente Contable.	0,017 horas / mes	VAC	0,07
20	Demora por proceso.		1,000 horas / mes	NAV	-
21	Aprueba cálculos de nómina	Contadora.	0,250 horas / mes	VAN	1,48
22	Demora por proceso.		0,017 horas / mes	NAV	-
23	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina. (reproceso)	Asistente Contable.	0,500 horas / mes	NAV	2,13
24	Envía documentos para aprobación. (reproceso)	Asistente Contable.	0,017 horas / mes	NAV	0,07
25	Demora por proceso.		0,017 horas / mes	NAV	-
26	Realiza registros en sistema.	Contadora.	0,750 horas / mes	VAC	4,45
27	Genera detalle de pagos.	Contadora.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
28	Envía detalle a gerencia para aprobación.	Contadora.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
29	Transporte		0,017 horas / mes	NAV	-
30	Demora por proceso.		0,017 horas / mes	NAV	-
31	Aprueba pagos de nómina.	Gerente	0,500 horas / mes	VAN	3,75
32	Envía detalle aprobado a tesorería (proceso)	Gerente	0,017 horas / mes	VAC	0,13
33	Demora por proceso.		0,083 horas / mes	NAV	-
34	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina. (reproceso)	Asistente Contable.	0,250 horas / mes	NAV	1,06
35	Envía documentos para aprobación. (reproceso)	Asistente Contable.	0,017 horas / mes	NAV	0,07
36	Demora por proceso.		0,500 horas / mes	NAV	-
37	Genera detalle de pagos. (reproceso)	Contadora.	0,083 horas / mes	NAV	0,49
38	Envía detalle a gerencia para aprobación. (reproceso)	Contadora.	0,017 horas / mes	NAV	0,10
39	Transporte		0,017 horas / mes	NAV	-
40	Generan detalles de pago.	Asistente Contable.	0,500 horas / mes	VAC	2,13

PROCESO: NÓMINA

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	750	4,69	0,10
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
	Registra su ingreso y salida.								Docente / Personal.									
	Analiza solicitud de docente.								Coordinadora Académica.									
	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.																	
	Aprueba solicitud																	
	Comunica al docente.																	
	Registra solicitud de docente.																	
	Envía aprobaciones a asistente de rectorado.																	
	Recepta registros y documenta en expediente.																	
	Realiza análisis mensual de expedientes.																	
	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.																	
	Envía resumen x empleado a contabilidad																	
	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.																	
	Envía documentos para aprobación.																	
	Realiza registros en sistema.																	
	Genera detalle de pagos.																	
	Envía detalle a gerencia para aprobación.																	
	Aprueba pagos de nómina.																	
	Recepta aprobaciones para descargas.								Asistente Contable.									

PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Recrepta invitación a evento.	Docente.	5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
2 Realiza solicitud de permiso de salida.	Docente.	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
3 Envía solicitud de permiso.	Docente.	5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
4 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
5 Revisa solicitudes.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
6 Analiza tipo de actividad a realizar.	Coordinadora Académica.	20 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,22 horas / mes
7 Recrepta petición y fechas tentativas.	Coordinadora Académica.	5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
8 Verifica viabilidad de fechas.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
9 Realiza cronograma semanal de actividades.	Coordinadora Académica.	60 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	4,00 horas / mes
10 Envía cronograma para aprobación Transporte.	Coordinadora Académica.	5 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,33 horas / mes
11 Concejo directivo aprueba	Concejo Directivo.	60 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	4,00 horas / mes
12 Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,33 horas / mes
13 Transporte.		5 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,33 horas / mes
14 Recrepta cronograma aprobado.	Coordinadora Académica.	1 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,07 horas / mes
15 Revisa observaciones de concejo directivo.	Coordinadora Académica.	10 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,67 horas / mes
16 Realiza cambios a cronograma de actividades	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	1,00 horas / mes
17 Coordina con docentes de primaria y secundaria.	Coordinadora Académica.	30 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	2,00 horas / mes
18 Autoriza permiso.	Coordinadora Académica.	5 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,33 horas / mes
19 Organiza salidas y programa.	Coordinadora Académica.	20 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,22 horas / mes
20 Demora por proceso.		1140 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	76,00 horas / mes
21 Verifica necesidad de recursos externos.	Coordinadora Académica.	10 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,67 horas / mes
22 Envía solicitud a Dpto de compras.	Coordinadora Académica.	10 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,67 horas / mes
23 Transporte.		1 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	0,07 horas / mes
24 Demora por proceso.		2880 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	192,00 horas / mes
25 Recrepta productos / servicios.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	1,00 horas / mes
26 Verifica conformidad de adquisición.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 1 Meses		4 veces	1,00 horas / mes
27 Recrepta solicitudes de alumnas.	Coordinadora Académica.	2 Minutos	cada 1 Meses		5 veces	0,17 horas / mes

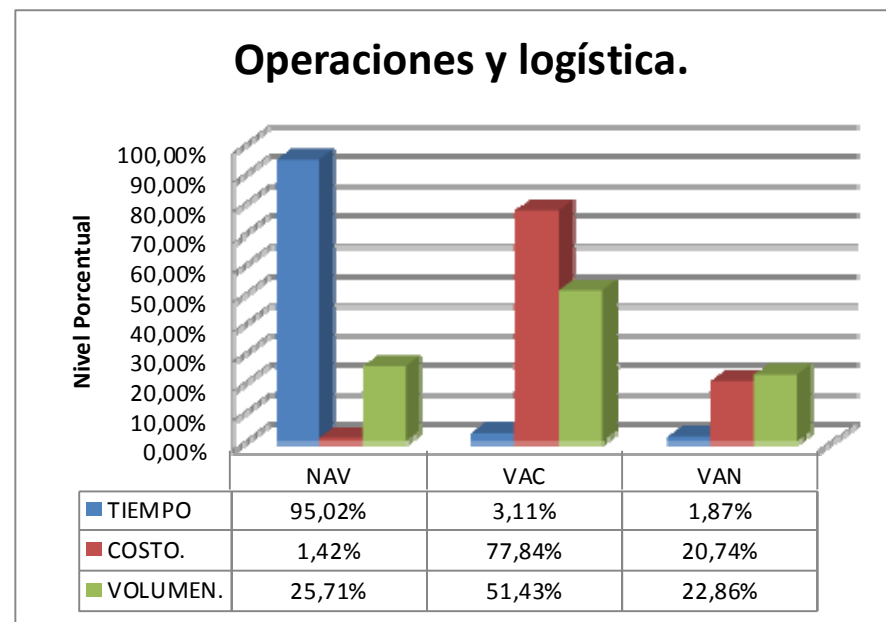
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,10
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,10
3	Secretaria	750	4,69	0,08
4	Jefe de área.	875	5,47	0,09
5	Rectora.	1250	7,81	0,13
6	Vicerectora.	1780	11,13	0,19
7	Gerente.	1780	11,13	0,19
8	Jefe de DOBE.	950	5,94	0,10

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.**

Etiquetas de fila	Valores TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	95,02%	1,42%	25,71%
VAC	3,11%	77,84%	51,43%
VAN	1,87%	20,74%	22,86%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	95,02%	1,42%	25,71%
VAC	3,11%	77,84%	51,43%
VAN	1,87%	20,74%	22,86%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	364,01 horas / mes	1,29 \$
VAC	18,00	11,93 horas / mes	70,56 \$
VAN	8,00	7,17 horas / mes	18,80 \$
Total general	35,00	383,10 horas / mes	90,65 \$



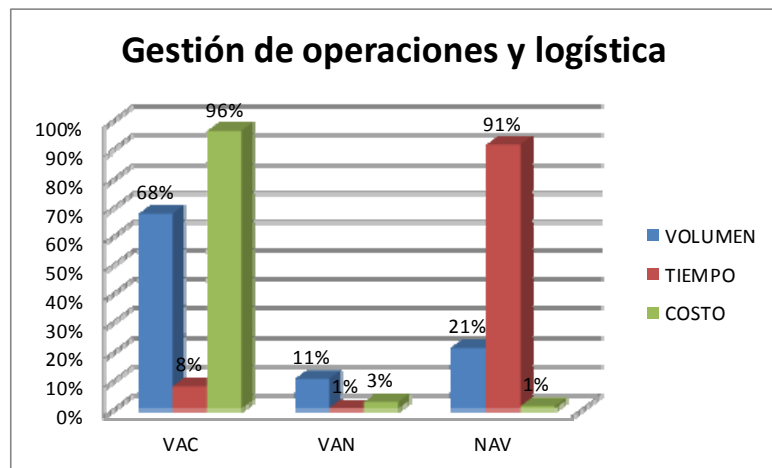
OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

No	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta invitación a evento.	Docente.	0,06 horas / mes	VAC	0,28
2	Realiza solicitud de permiso de salida.	Docente.	0,17 horas / mes	VAC	0,83
3	Envía solicitud de permiso.	Docente.	0,06 horas / mes	VAC	0,28
4	Demora por proceso.		0,06 horas / mes	NAV	-
5	Revisa solicitudes.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAC	0,99
6	Analiza tipo de actividad a realizar.	Coordinadora Académica.	0,22 horas / mes	VAC	1,32
7	Recepta petición y fechas tentativas.	Coordinadora Académica.	0,06 horas / mes	VAC	0,33
8	Verifica viabilidad de fechas.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAN	0,99
9	Realiza cronograma semanal de actividades.	Coordinadora Académica.	4,00 horas / mes	VAC	23,75
10	Envía cronograma para aprobación Transporte.	Coordinadora Académica.	0,33 horas / mes	VAC	1,98
11	Concejo directivo aprueba	Concejo Directivo.	4,00 horas / mes	VAN	-
12	Demora por proceso.		0,33 horas / mes	NAV	-
13	Transporte.		0,33 horas / mes	NAV	-
14	Recepta cronograma aprobado.	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAC	0,40
15	Revisa observaciones de concejo directivo.	Coordinadora Académica.	0,67 horas / mes	VAC	3,96
16	Realiza cambios a cronograma de actividades	Coordinadora Académica.	1,00 horas / mes	VAC	5,94
17	Coordina con docentes de primaria y secundaria.	Coordinadora Académica.	2,00 horas / mes	VAC	11,88
18	Autoriza permiso.	Coordinadora Académica.	0,33 horas / mes	VAN	1,98
19	Organiza salidas y programa.	Coordinadora Académica.	0,22 horas / mes	VAC	1,32
20	Demora por proceso.		76,00 horas / mes	NAV	-
21	Verifica necesidad de recursos externos.	Coordinadora Académica.	0,67 horas / mes	VAN	3,96
22	Envía solicitud a Dpto de compras.	Coordinadora Académica.	0,67 horas / mes	VAC	3,96
23	Transporte.		0,07 horas / mes	NAV	-
24	Demora por proceso.		192,00 horas / mes	NAV	-
25	Recepta productos / servicios.	Coordinadora Académica.	1,00 horas / mes	VAC	5,94
26	Verifica conformidad de adquisición.	Coordinadora Académica.	1,00 horas / mes	VAN	5,94
27	Recepta solicitudes de alumnas.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAC	0,99
28	Analiza solicitud de alumnas.	Coordinadora Académica.	0,25 horas / mes	VAC	1,48
29	Verifica autorización de padres de familia.	Coordinadora Académica.	0,25 horas / mes	VAN	1,48
30	Demora por proceso.		95,00 horas / mes	NAV	-
31	Verifica autorización de padres de familia. (reproceso)	Coordinadora Académica.	0,08 horas / mes	NAV	0,49
32	Documenta permiso en expediente.	Coordinadora Académica.	0,83 horas / mes	VAC	4,95
33	Autoriza permiso.	Coordinadora Académica.	0,08 horas / mes	VAN	0,49
34	Mantiene control de cronograma aprobado.	Coordinadora Académica.	0,67 horas / mes	VAN	3,96
35	Archiva expediente.	Coordinadora Académica.	0,13 horas / mes	NAV	0,79

PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,10
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,10
3	Secretaría	750	4,69	0,08
4	Jefe de área.	875	5,47	0,09
5	Rectora.	1250	7,81	0,13
6	Vicerectora.	1780	11,13	0,19
7	Gerente.	1780	11,13	0,19
8	Jefe de DOBE.	950	5,94	0,10

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Recepta invitación a evento.	x					5,00	0,50	Docente.	1	-	✓	5	-	-	0,50	-	-
2	Llena formato predeterminado de permiso (sistema)	x					7,00	0,70	Docente.	1	-	✓	7	-	-	0,70	-	-
3	Envía solicitud de permiso (mail).	x					0,50	0,05	Docente.	1	-	✓	1	-	-	0,05	-	-
4	Demora por proceso.				x		5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
5	Revisa solicitudes sistema.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	✓	10	-	-	0,99	-	-
6	Analiza tipo de actividad a realizar.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	✓	15	-	-	1,48	-	-
8	Verifica fechas ingresadas en sistema.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	✓	10	-	-	0,99	-	-
9	Realiza cronograma semanal de actividades.	x					30,00	2,97	Coordinadora Académica.	1	-	✓	30	-	-	2,97	-	-
11	Envía cronograma para aprobación Transporte.			x			5,00	0,49	Coordinadora Académica.	-	-	1	-	-	5	-	-	0,49
12	Concejo directivo aprueba	x					60,00	40,69	Concejo Directivo.	1	-	✓	60	-	-	###	-	-
13	Demora por proceso.				x		5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
14	Transporte.			x			5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
15	Recepta cronograma aprobado.	x					1,00	0,10	Coordinadora Académica.	1	-	✓	1	-	-	0,10	-	-
16	Coordina con docentes de primaria y secundaria.	x					30,00	2,97	Coordinadora Académica.	1	-	✓	30	-	-	2,97	-	-
17	Autoriza permiso.		x				5,00	0,49	Coordinadora Académica.	-	1	✓	-	5	-	-	0,49	-
18	Organiza salidas y programa.	x					20,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	✓	20	-	-	1,98	-	-
19	Verifica necesidad de recursos externos.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	✓	10	-	-	0,99	-	-
20	Envía solicitud a Dpto de compras (mail).	x					5,00	0,49	Coordinadora Académica.	1	-	✓	5	-	-	0,49	-	-
22	Demora por proceso.				x		2.880,00			-	-	1	-	-	2.880	-	-	-
23	Recepta productos / servicios.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	✓	15	-	-	1,48	-	-
24	Verifica conformidad de adquisición.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	✓	15	-	-	1,48	-	-
25	Recepta solicitudes de alumnas.	x					5,00			1	-	✓	5	-	-	-	-	-
26	Analiza solicitud de alumnas.	x					3,00	0,30	Coordinadora Académica.	1	-	✓	3	-	-	0,30	-	-
27	Verifica autorización de padres de familia.	x					3,00	0,30	Coordinadora Académica.	1	-	✓	3	-	-	0,30	-	-
28	Documenta permiso en expediente.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	✓	10	-	-	0,99	-	-
29	Autoriza permiso.		x				1,00	0,10	Coordinadora Académica.	-	1	✓	-	1	-	-	0,10	-
30	Mantiene control de cronograma aprobado.		x				10,00	0,99	Coordinadora Académica.	-	1	✓	-	10	-	-	0,99	-
31	Archiva expediente.					x	2,00	0,20	Coordinadora Académica.	-	-	1	-	-	2	-	-	0,20
TOTAL.		19	3	2	3	1	3.173	62		19	3	6	255	16	2.902	59	2	1
PORCENTAJE.		68%	11%	7%	11%	4%	53			68%	11%	21%	8%	1%	91%	96%	3%	1%



PROPUESTAS.

- 1 Generar en intranet municipal, un aplicativo en sharepoint, que permita agendar las actividades propuestas para salidas, permisos, reuniones, eventos, etc.
- 2 Una vez generada la solicitud en sharepoint, se generará automáticamente una plantilla, que se enviará por mail al encargado para la autorización respectiva.
- 3 Las solicitudes se verificarán en el sistema, los cambios en cronograma se realizará en el mismo.

PROCESO: PAGOS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Generación de detalle de pagos	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
2	Clasificación de facturas según política.	Asistente Contable.	60 Minutos	cada 2	Semanas	1,00 veces	3,33 horas / mes
3	Entrega detalle de pagos.	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
4	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
5	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente.	Contadora.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
6	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
7	Autoriza y realiza transferencia bancaria.	Gerente.	1 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,06 horas / mes
8	Devuelve detalle a contadora para correcciones.	Contadora.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
9	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
10	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente. (reproceso)	Contadora.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
11	Elaboración de cheques	Asistente Contable.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,39 horas / mes
12	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
13	Revisión y firma de cheques.	Contadora.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
14	Devuelve cheques para correcciones.	Contadora.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
15	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
16	Envía cheque a gerencia.	Contadora.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
17	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
18	Revisión y firma de cheques.	Gerente.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
19	Devuelve cheques para correcciones.	Gerente.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
20	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
21	Saca copia a cheque.	Asistente Contable.	3 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,17 horas / mes
22	Entrega cheque a proveedor.	Contadora.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
23	Entrega documentación para proceso de contabilización.	Asistente Contable.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes

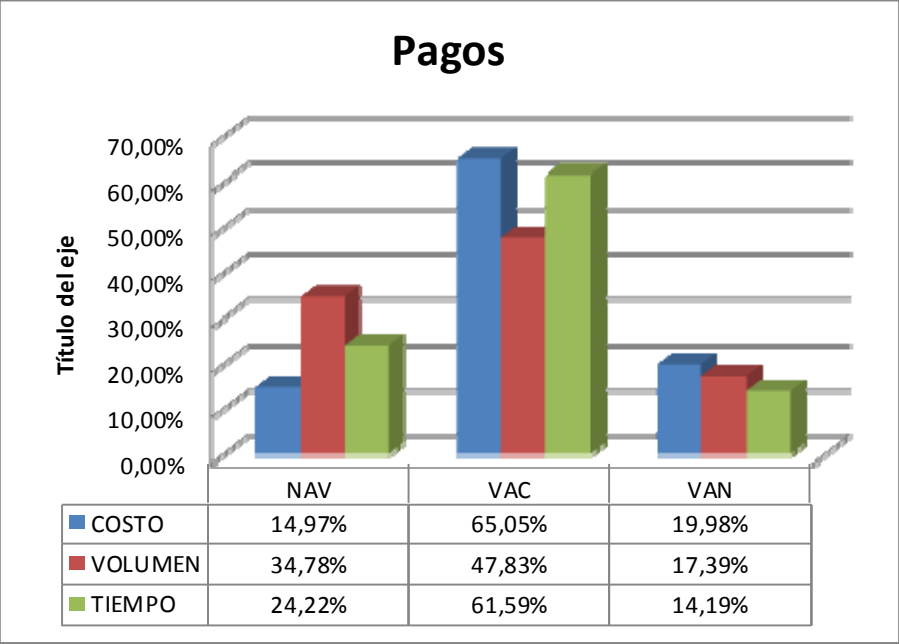
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PAGOS

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	14,97%	34,78%	24,22%
VAC	65,05%	47,83%	61,59%
VAN	19,98%	17,39%	14,19%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	14,97%	34,78%	24,22%
VAC	65,05%	47,83%	61,59%
VAN	19,98%	17,39%	14,19%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valo	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	8,00	3,89 horas / mes	10,85 \$
VAC	11,00	9,89 horas / mes	47,15 \$
VAN	4,00	2,28 horas / mes	14,48 \$
Total general	23,00	16,06 horas / mes	72,48 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Generación de detalle de pagos	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36
2	Clasificación de facturas según política.	Asistente Contable.	3,333 horas / mes	VAC	14,17
3	Entrega detalle de pagos.	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36
4	Demora por proceso.		0,556 horas / mes	NAV	-
5	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente.	Contadora.	1,111 horas / mes	VAN	6,60
6	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
7	Autoriza y realiza transferencia bancaria.	Gerente	0,056 horas / mes	VAN	0,42
8	Devuelve detalle a contadora para correcciones.	Contadora.	0,278 horas / mes	VAC	1,65
9	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
10	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente. (reproceso)	Contadora.	0,833 horas / mes	NAV	4,95
11	Elaboración de cheques	Asistente Contable.	1,389 horas / mes	VAC	5,90
12	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
13	Revisión y firma de cheques.	Contadora.	0,556 horas / mes	VAN	3,30
14	Devuelve cheques para correcciones.	Contadora.	1,111 horas / mes	VAC	6,60
15	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	0,833 horas / mes	NAV	3,54
16	Envía cheque a gerencia.	Contadora.	0,278 horas / mes	VAC	1,65
17	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
18	Revisión y firma de cheques.	Gerente	0,556 horas / mes	VAN	4,17
19	Devuelve cheques para correcciones.	Gerente	0,278 horas / mes	VAC	2,08
20	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	NAV	2,36
21	Saca copia a cheque.	Asistente Contable.	0,167 horas / mes	VAC	0,71
22	Entrega cheque a proveedor.	Contadora.	0,833 horas / mes	VAC	4,95
23	Entrega documentación para proceso de contabilización.	Asistente Contable.	1,111 horas / mes	VAC	4,72

ANEXO 5

Cumplimiento de requisitos de estándares de clientes interno y externo.

REQUISITOS ESTÁNDAR DE CLIENTES INTERNO Y EXTERNO.		CUMPLIMIENTO		
TIPO DE REQUISITO	DETALLE	Cumple	Parcial	No Cumple
DEL CLIENTE INTERNO	Procesos que abarquen de manera integral todas las áreas de la institución que realizan actividades a fin de cumplir con su objetivo.		X	
	Actividades claras y precisas para cada paso del proceso, así como sus responsables, requisitos y productos.		X	
	Políticas específicas y manuales detallados para cada proceso.			X
	Integración de la institución como un organismo que trabaja en base a procesos y no a departamentos.			X
	Mejoramiento de la comunicación interna, socialización de las actividades y resultados de manera integral.		X	
	Responsable de Recursos Humanos, con funciones y procedimientos específicos a realizar que garantice la eficiencia en el cumplimiento de los requerimientos y necesidades del cliente interno, así como también que vele por el acatamiento óptimo de las obligaciones y responsabilidades.			X
	Participación activa en los cambios organizacionales que se llevan a cabo, tales como cambio de políticas institucionales, entre otros.		X	
	Mantenimiento adecuado de la infraestructura, adecuación de las locaciones de trabajo a las necesidades del personal, verificación de componentes, como iluminación, ventilación, accesibilidad, espacio físico.	X		
DEL CLIENTE EXTERNO	Capacitación o mejoramiento de las plataformas informáticas utilizadas a fin de que sea más amigable al usuario.		X	
	Alimentación y educación a la salud adecuada, a las alumnas.	X		
	Educación de uso responsable de herramientas tecnológicas.		X	
	Herramienta formal, para comunicar, sugerencias, peticiones o reclamos.		X	
	Educación con información actualizada, ejemplos actuales y aplicados a la realidad nacional e internacional.	X		
	Mayor apertura a organismos externos, tales como asociaciones de ingenieros, contadores, arquitectos entre otros a presentar proyectos, planes, mejora de actividades, que incentiven a las alumnas a la investigación, desarrollo de competencias y mejoramiento académico.		X	
TOTAL:		3 21%	8 57%	3 21%

Fuente: Colegio Los Pinos

ANEXO 6

Cumplimiento de requisitos de estándares de calidad por el Ministerio de Educación.

PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN ESTÁNDARES		CUMPLIMIENTO		
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		Cumple	Parcial	No Cumple
Organización	1. Elaborar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), con la participación del Gobierno Escolar.	X		
	2. Desarrollar la metodología de autoevaluación institucional.		X	
	3. Desarrollar planes de mejora, con la participación de las autoridades y el comité de autoevaluación, a partir de los resultados de la evaluación institucional.		x	
DIMENSIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
Lineamientos normativos	4. Aplicar efectivamente la normativa nacional que regula las acciones en las áreas: pedagógica, administrativa y de servicios de apoyo.	x		
	5. Actualizar puntualmente el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) con datos correctos, exactos y completos.		x	
	6. Organizar de forma óptima el calendario académico, la carga horaria escolar y docente, y la distribución de espacios, priorizando las actividades de aprendizaje.	x		
	7. Desarrollar y aplicar el Plan de Reducción de Riesgos como medida de prevención ante emergencias y desastres naturales.		x	
	8. Desarrollar manuales de procedimientos de: a) Funciones: orgánico-estructural, funcional y posicional; b) Procedimientos operativos: seguridad, emergencia, movilización de estudiantes, uso de espacios y recursos físicos, ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes; c) Procedimientos académicos: registro de calificaciones y de uso de recursos pedagógicos y d) Jornada extracurricular.		x	
Talento humano	9. Desarrollar e implementar planes de inducción para los equipos administrativo, directivo y docente.			x
	10. Implementar mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación a la práctica docente.			x
	11. Elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo en función de las necesidades de la institución, y establecer mecanismos de seguimiento a su implementación.		x	
	12. Gestionar planes de desarrollo personal y profesional para los equipos administrativo, directivo y docente.			x
	13. Definir y ejecutar un sistema de incentivos no económicos para el personal administrativo, directivo y docente.			x
Recursos didácticos y físicos	14. Gestionar los recursos financieros y realizar la rendición de cuentas.		x	
	15. Supervisar el uso óptimo de espacios físicos, de acuerdo a la planificación institucional.	x		
	16. Promover y supervisar el uso óptimo de recursos didácticos con el seguimiento permanente para su almacenamiento, control y registros de utilización.	x		
Sistema de información y comunicación	17. Mantener de forma permanente un sistema efectivo de información y comunicación con la comunidad educativa.		x	
DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA CURRICULAR		Cumple	Parcial	No Cumple
Gestión del aprendizaje	18. Monitorear la implementación del currículo nacional vigente para cumplir los estándares de aprendizaje.	x		
	19. Promover entre los docentes el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos.	x		
	20. Desarrollar e implementar adaptaciones curriculares para estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.	x		
	21. Implementar estrategias de evaluación que orienten a los estudiantes y docentes –de manera permanente, oportuna y precisa– a lograr los objetivos de aprendizaje.	x		
	22. Desarrollar y supervisar programas de asistencia psicológica o pedagógica oportuna.	x		
Tutorías y acompañamiento	23. Desarrollar un plan de tutorías que garantice el refuerzo académico y que ofrezca una retroalimentación pertinente, detallada y precisa para mejorar el rendimiento en el aprendizaje.		x	
	24. Implementar planes de acompañamiento, efectivos y permanentes, para estudiantes con necesidades educativas especiales.	x		
DIMENSIÓN: CONVIVENCIA ESCOLAR				
Convivencia escolar y formación ciudadana	25. Elaborar el Código de Convivencia a través de prácticas participativas lideradas por el Gobierno Escolar.	x		
	26. Establecer mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos de la vida escolar y comunitaria.		x	
	27. Supervisar el cumplimiento de los principios de honestidad académica prescritos por la Autoridad Educativa Nacional y que son parte del Código de Convivencia.	x		
	28. Implementar estrategias que ofrezcan seguridad y resguarden la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa dentro de la institución.		x	
	29. Establecer políticas de formación ética integral, tal como se estipula en la LOEI.		x	
Servicios complementarios	30. Optimizar los servicios relacionados con el bienestar de la comunidad educativa: consejería estudiantil, salud, alimentación, transporte, entre otros.		x	
DIMENSIÓN: RELACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD				
Programas de redes de trabajo	31. Promover y desarrollar programas de redes de trabajo con instituciones escolares de su circuito y otras.			x
	32. Propiciar el trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa: instituciones de educación superior, empresas públicas y privadas, asociaciones de apoyo técnico, entre otras.			x

Total:

8

5

2

Fuente: Ministerio de Educación.

25%

16%

6%

ANEXO 7

Cumplimiento de requisitos de estándares específicos de calidad por el Ministerio de Educación.


ESTÁNDARES ESPECÍFICOS		CUMPLIMIENTO		
DIMENSIÓN A: DOMINIO DISCIPLINAR Y CURRICULAR		Cumple	Parcial	No Cumple
A.1 El docente conoce, comprende y tiene dominio del área del saber que enseña, las teorías e investigaciones educativas y su didáctica.	A.1.1 Domina el área del saber que enseña.	X		
	A.1.2 Comprende la epistemología del área del saber que enseña y sus transformaciones a lo largo de la historia.	X		
	A.1.3 Conoce la relación del área del saber que enseña con otras disciplinas.	X		
	A.1.4 Conoce la didáctica de la disciplina que imparte, y las teorías e investigaciones educativas que la sustentan.	X		
A.2 El docente conoce el currículo nacional.	A.2.1 Comprende los componentes de la estructura curricular, cómo se articulan y cómo se aplican en el aula.		X	
	A.2.2 Conoce el currículo anterior y posterior al grado/curso que imparte.		X	
	A.2.3 Conoce los ejes transversales que propone el currículo nacional.		X	
A.3 El docente domina la lengua con la que enseña.	A.3.1 Usa de forma competente la lengua en la que enseña.	X		
DIMENSIÓN B: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE				
B.1 El docente planifica para el proceso de enseñanza aprendizaje.	B.1.1 Planifica mediante la definición de objetivos acordes al nivel y al grado/curso escolar, al contexto, a los estilos, ritmos y necesidades educativas de los estudiantes, tomando en cuenta el currículo prescrito y los estándares de aprendizaje.		X	
	B.1.2 Incluye en sus planificaciones actividades de aprendizaje y procesos evaluativos, de acuerdo con los objetivos educativos establecidos.	X		
	B.1.3 Selecciona y diseña recursos didácticos que sean apropiados para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	X		
	B.1.4 Adapta los tiempos planificados a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.	X		
	B.1.5 Planifica sus clases para que los estudiantes apliquen sus conocimientos y relacionen con sus propios procesos de aprendizaje.		X	
B.2 El docente implementa procesos de enseñanza aprendizaje en un clima que promueve la participación y el debate.	B.2.1 Comunica a los estudiantes acerca de los objetivos de aprendizaje al inicio de la clase/unidad y cuáles son los resultados esperados de su desempeño en el aula.		X	
	B.2.2 Crea un ambiente positivo que promueve el diálogo tomando en cuenta intereses, ideas y necesidades educativas especiales de los estudiantes para generar reflexión, indagación, análisis y debate.	X		
	B.2.3 Responde a situaciones críticas que se generan en el aula y actúa como mediador de conflictos.	X		
	B.2.4 Organiza y emplea el espacio, los materiales y los recursos de aula, de acuerdo con la planificación y desempeños esperados.	X		
	B.2.5 Utiliza varias estrategias que ofrecen a los estudiantes caminos de aprendizaje colaborativo e individual.	X		
	B.2.6 Promueve que los estudiantes se cuestionen sobre su propio aprendizaje y busquen alternativas de explicación o solución a sus propios cuestionamientos.	X		
B.3 El docente evalúa, retroalimenta e informa acerca de los procesos de aprendizaje de sus estudiantes.	B.3.1 Promueve una cultura de evaluación que permita la autoevaluación y la co-evaluación de los estudiantes.		X	
	B.3.2 Diagnostica las necesidades educativas de aprendizaje de los estudiantes considerando los objetivos del currículo y la diversidad del estudiantado.		X	
	B.3.3 Evalúa los objetivos de aprendizaje planificados durante su ejercicio docente.		X	
	B.3.4 Evalúa de forma permanente el progreso individual, tomando en cuenta las necesidades educativas especiales, con estrategias específicas.	X		
	B.3.5 Comunica a sus estudiantes, de forma oportuna y permanente, los logros alcanzados y todo lo que necesitan hacer para fortalecer su proceso de aprendizaje.		X	
	B.3.6 Informa a los padres de familia o representantes legales, docentes y directivos, de manera oportuna y periódica, acerca del progreso y los resultados educativos de los estudiantes.		X	
DIMENSIÓN C: DESARROLLO PROFESIONAL		Cumple	Parcial	No Cumple
C.1 El docente se mantiene actualizado respecto a los avances e investigaciones en la enseñanza de su área del saber.	C.1.1 Participa en procesos de formación relacionados con su ejercicio profesional, tanto al interior de la institución como fuera de ella.		X	
	C.1.2 Investiga y se actualiza permanentemente en temas que tienen directa relación con su ejercicio profesional y con la realidad de su entorno y la del entorno de sus estudiantes.		X	
	C.1.3 Aplica experiencias y conocimientos aprendidos en los procesos de formación, relacionados con su ejercicio profesional.		X	
C.2 El docente participa, de forma colaborativa, en la construcción de una comunidad de aprendizaje.	C.2.1 Comparte sus experiencias y conocimientos con otros profesionales de la comunidad educativa.		X	
	C.2.2 Trabaja con los padres de familia o representantes legales y otros miembros de la comunidad educativa, involucrándolos en las actividades del aula y de la institución.		X	
	C.2.3 Genera un ambiente participativo para el intercambio de experiencias y búsqueda de mecanismos de apoyo y asistencia a estudiantes con necesidades educativas especiales.		X	
C.3 El docente reflexiona antes, durante y después de su labor sobre el impacto de su gestión en el aprendizaje de sus estudiantes.	C.3.1 Examina los efectos de sus prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y se responsabiliza de ellos, a partir de los resultados académicos, de la observación de sus propios procesos de enseñanza, de la de sus pares y de la retroalimentación que reciba de la comunidad educativa.		X	
	C.3.2 Valora su labor como docente y agente de cambio.	X		
DIMENSIÓN D: COMPROMISO ÉTICO				
D.1 El docente tiene altas expectativas respecto al aprendizaje de todos los estudiantes.	D.1.1 Fomenta en sus estudiantes el desarrollo de sus potencialidades y capacidades individuales y colectivas en todas sus acciones, tomando en cuenta las necesidades educativas especiales.	X		
	D.1.2 Comunica a sus estudiantes altas expectativas acerca de su aprendizaje, basadas en la información real sobre sus capacidades y potencialidades individuales y grupales.	X		
	D.1.3 Estimula el acceso, permanencia y promoción en el proceso educativo de los estudiantes dentro del sistema educativo.	X		
D.2 El docente promueve valores y garantiza el ejercicio permanente de los derechos humanos en el marco del Buen Vivir.	D.2.1 Fomenta en sus estudiantes la capacidad de organizar acciones de manera colectiva, respetando la diversidad, las individualidades y las necesidades educativas especiales.	X		
	D.2.2 Toma acciones para proteger a estudiantes en situaciones de riesgo que vulneren sus derechos.	X		
	D.2.3 Promueve y refuerza prácticas que contribuyen a la construcción del Buen Vivir.	X		
	D.2.4 Fomenta las expresiones culturales de los pueblos, las etnias, las nacionalidades y la lengua materna de sus estudiantes.	X		
D.3 El docente se compromete con el desarrollo de la comunidad.	D.3.1 Genera y se involucra en la promoción y apoyo de proyectos de desarrollo comunitario.	X		
	D.3.2 Promueve acciones que sensibilicen a la comunidad sobre procesos de inclusión educativa y social.	X		

Total:

10	7	0
59%	41%	0%

Fuente: Ministerio de Educación

CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES ESPECÍFICOS.

ESTÁNDARES ESPECÍFICOS		CUMPLIMIENTO		
AUTOEVALUACIÓN		Cumple	Parcial	No Cumple
GENERALIDADES	El modelo de autoevaluación de una institución educativa, deberá fundamentarse en los principios de: veracidad, participación, corresponsabilidad, empoderamiento y pertinencia.	X		
	Es un proceso que permite mirar internamente la realidad institucional: aplicación del currículo, logro de estándares, relaciones internas e interinstitucionales y comunitarias.		X	
	Sistematización y análisis de la información recogida.		X	
	Determinación de las debilidades y fortalezas encontradas.		X	
	Control como elemento de evaluación externa con soporte en los resultados de autoevaluación.			X
	Apoyo técnico, administrativo y/o pedagógico, para elaborar e implementar un plan de mejora que contribuya a superar falencias presentadas.		X	
	Avances reconocidos hacia el logro de estándares e indicadores que permitan evidenciar la mejora del servicio educativo y, consecuentemente, de la calidad de la educación		X	
FASE A	Preparación y Planificación, constituye una serie de pasos para poder; conocer el proceso y contenido del modelo de autoevaluación, divulgar el mismo y conformar un equipo promotor de la autoevaluación.			X
FASE B	Desarrollo de la Autoevaluación, en el cual se aplican los instrumentos recibidos, se recoge y sistematiza la información necesaria para la autoevaluación. Se lleva a cabo el análisis y la valoración de la realidad institucional a partir de los resultados obtenidos.		X	
	El informe de evaluación deberá ser de uso interno, y socializado a los miembros de la institución.		X	
Evidencias a presentar en informe.	Evidencias sobre el nivel de aprendizaje de los alumnos.	X		
	Evidencias sobre los procesos internos del establecimiento educativo.		X	
	Evidencias sobre las opiniones de los padres de familia.			X
MANTENIMIENTO DE ESPACIOS EDUCATIVOS				
Tipos de mantenimiento 				
PARTICIPACIÓN	Conformación de Comité de Conservación y Mantenimiento			X
INFORME DE EVALUACIÓN	- Diagnóstico.		X	
	- Mantenimiento de edificaciones.		X	
	- Revisión de instalaciones eléctricas.		X	
	- Evaluación de instalaciones hidráulicas y sanitarias.		X	
	- Mobiliario y equipo.		X	
	- Áreas exteriores y verdes.		X	
	- Listado de herramientas y utensilios básicos para el mantenimiento.		X	
	- Recomendaciones para la seguridad.		X	
	- Prevención ante eventos adversos.		X	
ACTAS DE GRADO Y TÍTULOS DE BACHILLER				
EMISIÓN, DISPOSICIÓN Y ENTREGA	Las instituciones educativas del Sistema Nacional de Educación deberán entregar el acta de grado a los estudiantes de tercer año de bachillerato que hayan aprobado los exámenes escritos de grado en un plazo máximo de 15 días después de haberse realizado las juntas de curso y la publicación respectiva de notas	X		
	Los títulos de bachilleres deberán entregarse a los estudiantes el día de su incorporación, para lo cual las instituciones deberán registrar las notas de los estudiantes en el Sistema de Información del Sistema de Educación.	X		
	Los títulos emitidos por la Autoridad Nacional Educativa harán constar la opción o tipo de bachillerato alcanzado por el estudiante, así como la figura escogida, de ser el caso.	X		
Total:		5 19%	17 65%	4 15%

Fuente: Ministerio de Educación

ANEXO 8

Cumplimiento de requisitos del Instituto de la Niñez y la Familia

INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y FAMILIA INFA		CUMPLIMIENTO		
NO.	TIPO DE REQUISITO	Cumple	Parcial	No Cumple
1	Registro Único de contribuyentes del Representante Legal/Propietario (copia).	x		
2	Cédula de Ciudadanía del Representante Legal/ Propietario (copia).	x		
3	Censo vigente (copia) (aplica para extranjeros).	x		
4	Certificado de votación vigente del Representante Legal/Propietario (copia) (aplica para ecuatorianos).	x		
5	Organigrama vigente del centro (original con logo, firma Representante Legal o Propietario y sello institucional).	x		
6	Contratos vigentes suscritos y registrados en el Ministerio de Relaciones Laborales de acuerdo a la nómina (originales) (aplica a centros privados en funcionamiento).	x		
7	Nómina del personal y cargo que ocuparán u ocupan (original con logo, firma Representante Legal o Propietario y sello institucional). (En el caso de centros privados en funcionamiento de acuerdo a contratos).		x	
8	Pago actualizado y anexos de beneficios de ley de todo el personal de acuerdo a contratos (originales) (aplica para privados en funcionamiento).	x		
9	Presupuesto anual vigente detallado por tipo de financiamiento (ingresos) y rubros de gastos (egresos) suscrito por Representante Legal o Propietario (original con logo, firma Representante Legal o Propietario y sello institucional).	x		
10	Para Personas Jurídicas: Instrumento jurídico de constitución de la persona jurídica vigente (acuerdo ministerial, resolución, escritura de constitución de la compañía, estatutos). En caso de aplicar como sociedad de hecho, se deberá incorporar el acta de conformación de la sociedad, debidamente notariada y elevada a escritura pública (original).	N/A	N/A	N/A
11	Para Personas Jurídicas. Nombramiento vigente y notariado del/la representante legal o directiva actualizada (original) (aplica para centros privados). Nombramiento o contrato de la Directora/or (original con logo, sello, firma) (aplica para centros públicos).	x		
12	Escritura del inmueble registrada (copia) (aplica a centros públicos y privados cuando una persona natural o institución es propietaria del inmueble donde funciona el centro).	x		
13	Contrato de comodato o de arrendamiento vigente, debidamente registrado en el Juzgado de Inquilinato o Juez Civil en ciudades donde no existe Juzgado de Inquilinato (copia). O documento notariado de derecho de uso del local (copia) (aplica a centros públicos o privados cuando una persona natural o institución no es propietaria del inmueble donde funciona el centro).	x		
14	Pago actualizado del impuesto predial (original) (aplica para propietarios).	x		
15	Pago actualizado del impuesto a la renta (original) (aplica a centros privados en funcionamiento).	x		
16	Coordenadas de ubicación del centro infantil (GPS): Latitud, Longitud.	x		
NRO.	TIPO DE REQUISITO	Cumple	Parcial	No Cumple
17	Proyecto Educativo del Centro de Desarrollo Infantil vigente (original con logo, firma Representante Legal o Propietario y sello institucional).	x		
18	Perfil del personal actualizado: título profesional o último año de educación, experiencia en áreas afines al cargo que ocupan, Nro. Registro SENESCYT o MINEDUC, certificados (copias con logos, sellos, firmas)	x		
19	Permiso de funcionamiento vigente emitido por el Cuerpo de Bomberos (original).	x		
20	Plan de contingencia vigente para la gestión del riesgo para la prestación de los servicios de Desarrollo Infantil Públicos o Privados de acuerdo a la normativa de la Secretaría de Gestión del Riesgo (original) (aplica para provincias donde el Cuerpo de Bomberos no exige este requisito).	x		
21	Permiso sanitario de funcionamiento vigente emitido por el Ministerio de Salud Pública (original)	x		
22	Inventario actualizado y conservación del mobiliario, equipos y material didáctico.	x		
23	Nómina actualizada de los niños y niñas por grupos de edad y control de asistencia diaria de los niños y niñas (original) (aplica para centros en funcionamiento).	x		
24	Expediente de información actualizada de los niños/niñas y sus familias (originales). (Aplica para centros en funcionamiento).	x		
25	Carné o certificado de control de salud actualizado de acuerdo a la edad de cada niño y niña (copias; en el caso de certificado privado copia con logo, sello, firma). (Aplica para centros en funcionamiento).	x		
26	Historia clínica de cada niño y niña actualizada (copia con logo, sello, firma) (aplica para centros en funcionamiento).	x		
27	Botiquín de primeros auxilios con insumos básicos y seguro.	x		
28	Local de uso exclusivo para el funcionamiento del centro.	x		
29	Local dispone de las áreas para la atención a niños/as menores de 3 años.	x		
30	Local permite la entrada de luz y ventilación adecuada	x		
31	Local cumple con normas básicas de seguridad en infraestructura: espacios internos y externos.	x		
32	Local ubicado en una zona segura que no tenga peligro alguno para los niños/as.	x		
33	Mobiliario y material didáctico seguro, suficiente, de acuerdo a la edad y al alcance de los niños/as.	x		
34	Local, vajilla y personal en perfecto estado de higiene.	x		
36	Los niños y las niñas tienen acceso a agua segura en el centro.	x		

Total:

35

3

2

Fuente: Instituto de la Niñez y la Familia

88%

8%

5%

ANEXO 9

Cumplimiento de requisitos de la Guía Técnica Colombiana GTC-200

TIPO DE REQUISITO	DETALLE	CUMPLIMIENTO		
		Cumple	Parcial	No Cumple
Requisitos Generales.	Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		X	
	Determinar la secuencia e interrelación de procesos.			X
	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			X
	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.		X	
	Realizar seguimiento, medición y análisis de procesos.		X	
	Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X		
Documentos mínimos.	PEI	X		
	Competencias del personal			X
	Diseños curriculares	X		
	Planes y programas de estudio	X		
	Reglamento o manual de convivencia	X		
Control de Documentos.	Mecanismos que permitan elaborar, editar, revisar y aprobar los documentos internos, externos registros incluidos su identificación y su estado de revisión.		X	
	PEI	X		
	POA	X		
	Manual de convivencia	X		
	Plan de estudios	X		
	Guías, programas, proyectos, otros.	X		
	Procedimientos en distintas áreas de gestión			X
Tipos de registro.	Registros de las decisiones de los comités de evaluación y promoción.	X		
	Registro de matrícula, deserción, repetición, casos de dificultades de aprendizaje, evidencias de cursos dictados (certificados de asistencia, boletín de calificaciones, diplomas, actas de grado, otros).	X		
	Registro de quejas, reclamos y tratamiento de los mismos.		X	
	Registro de actividades desarrolladas para generar una unidad de criterio pedagógico entre los docentes como son jornadas pedagógicas, proyectos institucionales, eventos internos, externos.		X	
Compromisos de la Dirección.	Establecer y divulgar la política de calidad educativa, coherente con las expectativas y necesidades de los beneficiarios del servicio educativo, con el direccionamiento estratégico expresado en el proyecto educativo institucional o su equivalente y el marco legal vigente, para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad del sistema educativo.		X	
	Establecer objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de calidad educativa.	X		
Selección, formación e inducción del personal.	Metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.	X		
	Acciones para informar, capacitar y formar personal, acordes con las competencias requeridas y necesidades detectadas.		X	
	Acciones asociadas a la gestión humana.		X	
Comunicación con el cliente.	Que se brinde periódicamente y en horarios accesibles una información completa del servicio educativo ofrecido, la forma de evaluarlo y los resultados obtenidos.		X	
	Que brinde información sobre los servicios de educación que se ofrecen a través de las actividades de orientación a estudiantes y de promoción de servicios a la comunidad educativa.		X	
	Que se faciliten las consultas, se atiendan las quejas y solicitudes y se asegure que los requisitos de la comunidad educativa y las partes interesadas queden claramente establecidos en los convenios o contratos que se suscriben.		X	
Diseño y desarrollo de los programas de educación.	Determinar etapas de diseño y desarrollo.	X		
	Establecer etapas de revisión (actividades) de los programas de formación y de los servicios complementarios y de apoyo para evaluar la capacidad del diseño.	X		
	Verificación del diseño y el cumplimiento de sus requisitos, revisión de documentos, realización de curso experimental, nueva modalidad a distancia.	X		
	Validación del diseño en condiciones reales.		X	
	Asignación de responsabilidades y responsables.	X		
	Definir plan de actividades de revisión, verificación y validación.		X	

Compras adquisiciones.	El establecimiento educativo debería establecer los criterios de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores cuanto esto sea su competencia según el marco legal vigente.		X	
	- Experiencia previa del proveedor		X	
	- Certificación del producto		X	
	- Certificación del sistema de gestión de calidad de proveedores		X	
	- Evaluación de nuevo proveedor	X		
	- Referencias otros clientes.	X		
	- Criterios definidos para asegurar del cumplimiento de requisitos de servicio.		X	
	- Tiempo de entrega.	X		
	- Cantidades entregadas.	X		
	- Servicios post entrega.		X	
	- Verificación de los productos comprados.	X		
Producción y prestación del servicio	Implementar controles a los procesos relacionados con una adecuada prestación del servicio.		X	
	Disponibilidad de información que describa:			
	i. Regulaciones normativas y orientaciones (marco legal).	X		
	ii. Características del perfil del futuro egresado.	X		
	iii. Características del servicio (jornadas, calendarios académicos, modalidades, plan de estudio, criterios de evaluación y promoción de estudiantes, perfil de docentes, etc.).	X		
	iv. Características de los servicios de bienestar estudiantil (biblioteca, transportes, actividades culturales, deportivas).	X		
	Disponibilidad de instrucciones específicas de los procesos directivos, académicos, administrativos financieros y de gestión de la comunidad.		X	
	Uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados (computadores, proyectores, y equipos de laboratorios).	X		
	Disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y evaluación de estudiantes (pruebas, proyectos, trabajos en clase).	X		
	Implementación de actividades de seguimiento y evaluación.		X	
	Implementación de actividades de promoción, graduación.	X		
Propiedad del cliente.	El establecimiento debe mantener, almacenar y manejar los materiales y registros suministrados por los estudiantes.		X	
Preservación del producto.	Preservación de documentos académicos planes de estudio, manuales de convivencia, programas y materiales impresos o electrónicos.		X	
	Suministros para los procesos formativos en laboratorios, talleres.		X	
	Control de los dispositivos de seguimiento y medición en los establecimientos.	X		
	Asegurar que los instrumentos de seguimiento y medición del proceso educativo sean confiables y tengan validez.		X	
Medición, análisis y mejora.	El seguimiento y medición se puede incluir dentro de los procesos de prestación, otro proceso requerido es el de mejora continua para lo cual se dispone del plan de mejoramiento, las autoevaluaciones de carácter institucional.			X
Seguimiento y medición de los	La verificación de la conformidad de los procesos deberá seguir las disposiciones documentadas.			X
	Cuando no se alcancen los resultados planificados deberán llevarse a cabo acciones correctivas.		X	
Control de las no conformidades.	Las no conformidades del servicio educativo podrían identificarse en los resultados derivados de la medición y seguimiento de los logros esperados			X
Total		31	28	7
Fuente: GTC-200		47%	42%	11%

ANEXO 10

Cumplimiento de requisitos de la Organización

TIPO DE REQUISITO	DETALLE	CUMPLIMIENTO		
		Cumple	Parcial	No Cumple
Requisitos Generales	Procesos cuyas actividades y políticas estén basadas en los principios y valores que promueve la institución.	X		
	Elementos que faciliten el control de actividades, su gestión y medición de acuerdo a la realidad institucional.	X		
	Sistema que mejore las prácticas actuales, convirtiéndolas en actividades amigables y de fácil implementación.		X	
	Ahorro en tiempos de ejecución, ahorro económico y de recursos.		X	
	El sistema educativo en el que se desarrolla la institución, es un sistema dinámico, cambiante y que evoluciona constantemente con los cambios tecnológicos, razón por la cual los procesos establecidos deberán ser en iguales características a fin de que puedan ser adaptados a los cambios organizacionales, legales, de calidad y globales.	X		
Problemas disciplinarios.	Profesora, tutora, dirigente, coordinadora de ciclo, Directora de Formación, Directora General. En el caso de problemas muy graves, la Directora General llevará el caso al Consejo Directivo, autoridad máxima del Colegio.	X		
Problemas académicos.	Profesora, tutora, dirigente, jefe de área, coordinadora de ciclo, Directora General, Consejo Directivo.	X		
Facultades alumnas.	Las alumnas pueden participar en eventos escolares fuera del Colegio, bajo la guía de una profesora o persona que se responsabilice de las alumnas y su desempeño aprobada previamente, por los Directivos.	X		
	Todas las publicaciones que hagan las alumnas en el Colegio, deben estar coordinadas por una profesora que se responsabiliza de la publicación. En cada publicación debe aparecer el nombre del editor y redactores. En el caso de que alguna publicación no lleve el nombre de la persona que ha nombrado el Colegio como responsable, el Colegio no asume su responsabilidad en esa publicación.		X	
Facultades del colegio.	El Colegio asesorará a los padres en asuntos pedagógicos relacionados con las asignaturas y en asuntos de formación humana. Para cubrir este objetivo, el Colegio tiene una dirigente en cada curso y una tutora para cada alumna		X	
	Los padres de familia se comprometen a pagar puntualmente las pensiones escolares y derechos fijados por el Ministerio de Educación.		X	
	Cada uno de los cursos tiene un Comité de Padres de Familia que pertenece al Departamento de Familia del Colegio. Al inicio de cada año escolar, en la primera reunión de Padres, cada grado y curso elige a sus representantes.		X	
Los comités de padres de familia	Cooperar con el Consejo Directivo y las profesoras en el logro de los objetivos académicos y formativos,		X	
	Colaborar con actividades extracurriculares de ayuda social y viajes de las alumnas, en los que por no contar con el número de participantes exigida por el Ministerio de Educación, el Colegio no se pueda responsabilizar.		X	
	Fomentar una relación de mutuo respeto entre directivos, profesores, alumnas y padres de familia.	X		
Alumnas extranjeras	Las alumnas provenientes de otros países, su ubicación al grado o curso corresponderá al que exija el Ministerio de Educación, previamente hecha la consulta.	X		
Total:		8	8	0
Fuente: Colegio Los Pinos		50%	50%	0%

ANEXO 11

PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta información a analizar.	Asistente Rectorado.	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
2	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
3	Analiza Disposiciones, requerimientos, reformas.	Rectora.	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes
4	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
5	Solicita información, para inicio de investigación.	Asistente Rectorado.	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
6	Recopila información, analiza viabilidad de requerimientos.	Rectora.	150 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,26 horas / mes
7	Programa reuniones de planificación.	Asistente Rectorado.	5 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,01 horas / mes
8	Definen objetivos y metas según requerimientos.	Consejo Directivo.	20 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
9	Establecen mesas de trabajo / equipos y líder.	Consejo Directivo.	20 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
10	Determinan objetivos, tiempos y recursos para cada equipo.	Consejo Directivo.	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
11	Plantean documento de estrategias.	Consejo Directivo.	20 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
12	Demora por proceso		5 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,01 horas / mes
13	Difunden plan estratégico a responsables para elaboración del POA	Coordinadora Académica	3 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,01 horas / mes
14	Elaboran plan operativo anual según objetivos	Mesas de trabajo.	60 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,10 horas / mes
15	Envía documento para aprobación de Consejo Directivo.	Coordinadora Académica	4 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,01 horas / mes
16	Transporte		1 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,00 horas / mes
17	Analiza y revisa POA	Consejo Directivo.	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes
18	Elabora Acta de reunión con acuerdos.	Asistente Rectorado.	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
19	Firman acta de reunión.	Consejo Directivo.	5 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,01 horas / mes
20	Documenta cambios y adecuaciones a POA	Consejo Directivo.	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
21	Ejecución de POA.	Jefe de área.	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
22	Realiza seguimiento a POA	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes
23	Realiza informe de cumplimiento de POA	Jefe de área.	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes
24	Consolida información y presenta a consejo directivo	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
25	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes
26	Comunica evaluación final de Plan Estratégico	Consejo Directivo.	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes
27	Solicita ajustes a POA	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria.	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Consejo Directivo.	1.700,00	10,63	0,24
	Lider de mesa de trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Mesas de Trabajo.	2.008,33	12,55	0,28

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN MEJORADO.
PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	18,52%	6,39%
VAC	51,28%	66,67%	53,64%
VAN	48,72%	14,81%	39,96%
Total general	1,00	1,00	1,00

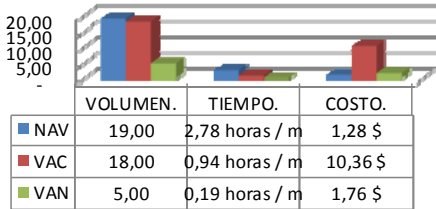
Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV PROPUESTO	0,00%	18,52%	6,39%
NAV ACTUAL	9,55%	45,24%	71,12%
VAC PROPUESTO	51,28%	66,67%	53,64%
VAC ACTUAL	77,28%	42,86%	24,07%
VAN PROPUESTO	48,72%	14,81%	39,96%
VAN ACTUAL	13,16%	11,90%	4,81%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor a	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	0,06 horas / mes	0,00 \$
VAC	18,00	0,52 horas / mes	4,80 \$
VAN	4,00	0,39 horas / mes	4,56 \$
Total general	27,00	0,98 horas / mes	9,35 \$

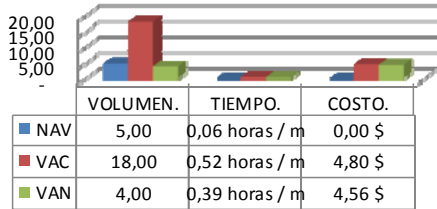
Análisis de valor agre	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	19,00	2,78 horas / mes	1,28 \$
VAC	18,00	0,94 horas / mes	10,36 \$
VAN	5,00	0,19 horas / mes	1,76 \$
Total general	42,00	3,90 horas / mes	13,40 \$

Análisis de valor agre	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	0,06 horas / mes	0,00 \$
VAC	18,00	0,52 horas / mes	4,80 \$
VAN	4,00	0,39 horas / mes	4,56 \$
Total general	27,00	0,98 horas / mes	9,35 \$

Planificación Estratégica y
operativa Actual



Planificación Estratégica y
operativa mejorado



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta información a analizar.	Asistente de rectorado.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
2	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
3	Analiza Disposiciones, requerimientos, reformas.	Rectora.	0,052 horas / mes	VAC	0,68
4	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
5	Solicita información, para inicio de investigación.	Asistente de rectorado.	0,026 horas / mes	VAC	0,14
6	Recopila información, analiza viabilidad de requerimientos.	Rectora.	0,260 horas / mes	VAN	3,42
7	Programa reuniones de planificación.	Asistente Rectorado.	0,009 horas / mes	VAC	-
8	Definen objetivos y metas según requerimientos.	Consejo Directivo.	0,035 horas / mes	VAC	0,37
9	Establecen mesas de trabajo / equipos y líder.	Consejo Directivo.	0,035 horas / mes	VAC	0,37
10	Determinan objetivos, tiempos y recursos para cada equipo.	Consejo Directivo.	0,017 horas / mes	VAC	0,18
11	Plantean documento de estrategias.	Consejo Directivo.	0,035 horas / mes	VAC	0,37
12	Demora por proceso		0,009 horas / mes	NAV	-
13	Difunden plan estratégico a responsables para elaboración del POA	Coordinadora Académica.	0,005 horas / mes	VAC	0,03
14	Elaboran plan operativo anual según objetivos	Mesas de trabajo.	0,104 horas / mes	VAC	1,31
15	Envía documento para aprobación de Consejo Directivo.	Coordinadora Académica.	0,007 horas / mes	VAC	0,04
16	Transporte		0,002 horas / mes	NAV	-
17	Analiza y revisa POA	Consejo Directivo.	0,052 horas / mes	VAN	0,55
18	Elabora Acta de reunión con acuerdos.	Asistente de rectorado.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
19	Firman acta de reunión.	Consejo Directivo.	0,009 horas / mes	VAC	0,09
20	Documenta cambios y adecuaciones a POA	Consejo Directivo.	0,026 horas / mes	VAN	0,28
21	Dispone Ejecución de POA.	Jefe de área.	0,026 horas / mes	VAC	0,14
22	Realiza seguimiento a POA	Coordinadora Académica.	0,052 horas / mes	VAN	0,31
23	Realiza informe de cumplimiento de POA	Jefe de área.	0,052 horas / mes	VAC	0,28
24	Consolida información y presenta a consejo directivo	Coordinadora Académica.	0,026 horas / mes	VAC	0,15
25	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
26	Comunica evaluación final de Plan Estratégico	Consejo Directivo.	0,026 horas / mes	VAC	0,28
27	Solicita ajustes a POA	Coordinadora Académica.	0,026 horas / mes	VAC	0,15

PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Determina plan anual de comunicación	Consejo Directivo	120 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,167 horas / mes
2	Verifica información a ser actualizada.	Rectora / Jefe de área	20 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,035 horas / mes
3	Solicita a área responsable actualización.	Rectora / Jefe de área	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
4	Recepta información actualizada.	Rectora / Jefe de área	30 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,052 horas / mes
5	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
6	Ingresa y publica comunicaciones en INTRANET	Administrador Web.	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
7	Envía comunicaciones masivas a usuarios / clientes	Administrador Web.	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
8	Verifica datos en página web	Administrador Web.	20 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,035 horas / mes
9	Organiza información a ser cargada.	Administrador Web.	25 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,043 horas / mes
10	Actualiza página web	Administrador Web.	40 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,069 horas / mes
11	Revisa información actualizada	Rectora / Jefe de área	15 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,026 horas / mes
12	Comunica a responsable de información	Rectora / Jefe de área	5 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,009 horas / mes
13	Actualiza página web (reproceso)	Administrador Web.	20 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,035 horas / mes
14	Revisa información actualizada (reproceso)	Rectora / Jefe de área	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes

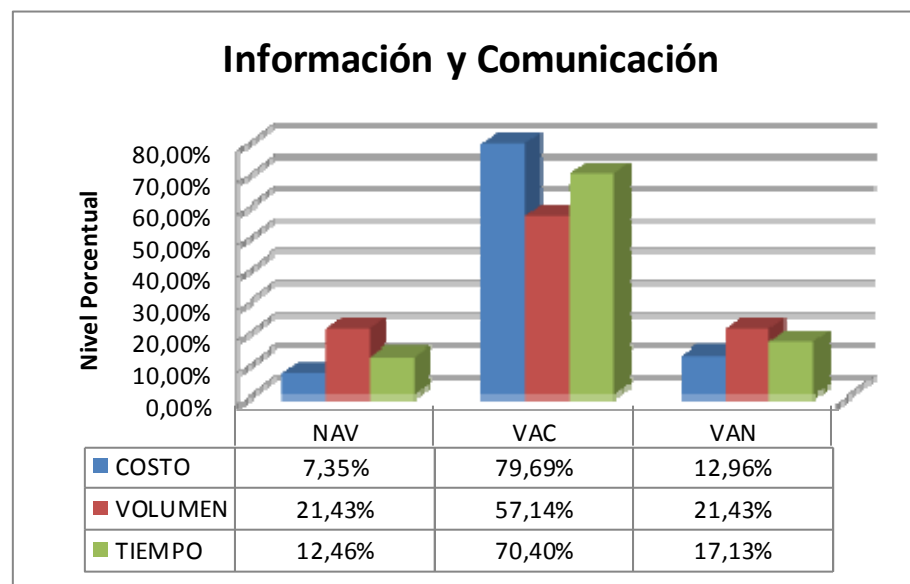
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
12	Asistente biblioteca	665	4,16	0,09
13	Jefe de biblioteca	850	5,31	0,12
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Administrador Web.	930	5,81	0,13
	Rectora / Jefe de área	2.975,00	6,57	0,15
	Promedio	1.036,15	6,48	0,14
	Consejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Junta	1.431,25	8,95	0,20
	Mesa de trabajo	4.075,00	25,47	0,57

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN PROPUESTO
PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Co	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	7,35%	21,43%	12,46%
VAC	79,69%	57,14%	70,40%
VAN	12,96%	21,43%	17,13%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	7,35%	21,43%	12,46%
VAC	79,69%	57,14%	70,40%
VAN	12,96%	21,43%	17,13%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agre	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	0,07 horas / mes	0,32 \$
VAC	8,00	0,39 horas / mes	3,43 \$
VAN	3,00	0,10 horas / mes	0,56 \$
Total general	14,00	0,56 horas / mes	4,30 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformación	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

Nº	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Determina plan anual de comunicación	Consejo Directivo	0,167 horas / mes	VAC	0,74
2	Verifica información a ser actualizada.	Rectora / Jefe de área	0,035 horas / mes	VAN	0,23
3	Solicita a área responsable actualización.	Rectora / Jefe de área	0,017 horas / mes	VAC	0,11
4	Recepta información actualizada.	Rectora / Jefe de área	0,052 horas / mes	VAC	1,10
5	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
6	Ingresa y publica comunicaciones en INTRANET	Administrador Web.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
7	Envía comunicaciones masivas a usuarios / clientes	Administrador Web.	0,017 horas / mes	VAC	0,25
8	Verifica datos en página web	Administrador Web.	0,035 horas / mes	VAN	0,10
9	Organiza información a ser cargada.	Administrador Web.	0,043 horas / mes	VAC	0,97
10	Actualiza página web	Administrador Web.	0,069 horas / mes	VAC	0,10
11	Revisa información actualizada	Rectora / Jefe de área	0,026 horas / mes	VAN	0,23
12	Comunica a responsable de información	Rectora / Jefe de área	0,009 horas / mes	VAC	0,06
13	Actualiza página web (reproceso)	Administrador Web.	0,035 horas / mes	NAV	0,20
14	Revisa información actualizada (reproceso)	Rectora / Jefe de área	0,017 horas / mes	NAV	0,11

PROCESO: AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Elabora programas de evaluación e identifica líder	Consejo Directivo	80 Minutos	cada 1 Años		1 veces	1,333 horas / mes
2	Define equipo de trabajo y alcance de revisión	Líder de trabajo	45 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,313 horas / mes
3	Revisa procesos definidos, documentos y registros esperados	Líder de trabajo	40 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,278 horas / mes
4	Verifica avance de objetivos institucionales.	Líder de trabajo	60 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,417 horas / mes
5	Analizan principales hallazgos en el programa y avance.	Líder de trabajo	25 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,174 horas / mes
6	Revisa información y prepara informe	Líder de trabajo	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,139 horas / mes
7	Entrega informe final de autoevaluación a rectora	Líder de trabajo	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,035 horas / mes
8	Demora por proceso		180 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	1,250 horas / mes
9	Socializa información y conclusiones de informe	Rectora	15 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,104 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica	950	5,94	0,13
3	Secretaría	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Líder de trabajo	912,5	5,70	0,13
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Consejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Junta	1.431,25	8,95	0,20
	Mesa de trabajo	4.075,00	25,47	0,57

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN PROPUESTO
PROCESO: AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL

Etiquetas de fila	Valores	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	12,50%	31,75%	
VAC	78,29%	50,00%	47,09%	
VAN	21,71%	37,50%	21,16%	
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	

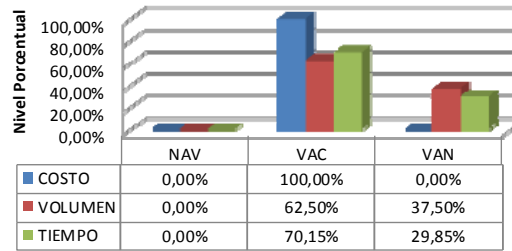
Análisis de valor ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	0,00%	0,00%
VAC	100,00%	62,50%	70,15%
VAN	0,00%	37,50%	29,85%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	1,25 horas / mes	0,00 \$
VAC	4,00	1,85 horas / mes	17,14 \$
VAN	3,00	0,83 horas / mes	4,75 \$
Total general	8,00	3,94 horas / mes	21,89 \$

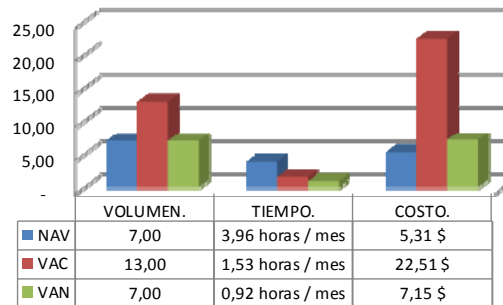
Análisis de Valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	3,96 horas / mes	5,31 \$
VAC	13,00	1,53 horas / mes	22,51 \$
VAN	7,00	0,92 horas / mes	7,15 \$
Total general	27,00	6,42 horas / mes	34,97 \$

Análisis de Valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	1,25 horas / mes	0,00 \$
VAC	4,00	1,85 horas / mes	17,14 \$
VAN	3,00	0,83 horas / mes	4,75 \$
Total general	8,00	3,94 horas / mes	21,89 \$

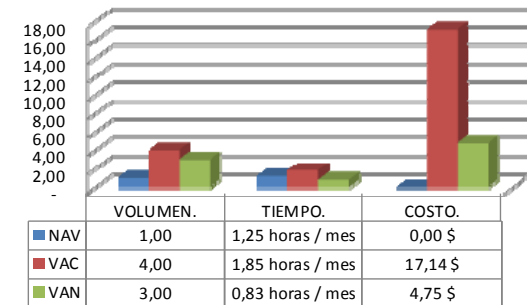
Autoevaluación y mejora institucional



Autoevaluación institucional actual.



Autoevaluación institucional mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

No	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Elabora programas de evaluación e identifica líder	Consejo Directivo	1,333 horas / mes	VAC	14,17
2	Define equipo de trabajo y alcance de revisión	Lider de trabajo	0,313 horas / mes	VAC	1,78
3	Revisa procesos definidos, documentos y registros esperados	Lider de trabajo	0,278 horas / mes	VAN	1,58
4	Verifica avance de objetivos institucionales.	Lider de trabajo	0,417 horas / mes	VAN	2,38
5	Analizan principales hallazgos en el programa y avance.	Lider de trabajo	0,174 horas / mes	VAC	0,99
6	Revisa información y prepara informe	Lider de trabajo	0,139 horas / mes	VAN	0,79
7	Entrega informe final de autoevaluaciones a rectora	Lider de trabajo	0,035 horas / mes	VAC	0,20
8	Demora por proceso		1,250 horas / mes	NAV	-
9	Socializa información y conclusiones de informe	Rectora	0,104 horas / mes	VAC	1,37

ANEXO 12

PROCESO: ADMISIONES.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Nº	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Otorga información general del colegio.	Asistente Rectorado.	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11horas / mes
2	Acompaña en visita por las instalaciones.	Asistente Rectorado.	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11horas / mes
3	Notifica comprar formulario valorado	Asistente Rectorado.	1Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01horas / mes
4	Demora por proceso			cada 1 Años		4,00 veces	0,00 horas / mes
5	Venta de formulario valorado.	Colecturía	3 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,02 horas / mes
6	Demora por proceso			cada 1 Años		4,00 veces	0,00 horas / mes
7	Revisión de formulario debidamente lleno.	Asistente Rectorado.	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
8	Recepta formularios.	Asistente Rectorado	1Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01horas / mes
9	Comunica a representante de alumna, para completar campos.	Asistente Rectorado	2 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,01horas / mes
10	Agenda fechas para pruebas y comunica a representantes alumnas.	Asistente Rectorado	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11horas / mes
11	Elabora documento donde se detalla fecha, hora de evaluación.	Asistente Rectorado	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
12	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas.	Psicóloga - DOBE	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
13	Toma pruebas a postulantes.	Psicóloga - DOBE	60 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,33 horas / mes
14	Revisa, corrige pruebas y realiza informe por postulante envía a Asistente de rectorado.	Psicóloga DOBE.	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
15	Agenda Entrevistas con autoridades correspondientes.	Asistente Rectorado.	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11horas / mes
16	Entrevistas a postulantes y/o representantes.	Auto ridades Correspondient	25 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,14 horas / mes
17	Incluye informe de entrevista en ficha de admisión.	Auto ridades Correspondient	15 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,08 horas / mes
18	Recopila todas las fichas de admisión de postulantes y entrega a Consejo de Admisiones.	Asistente Rectorado.	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
19	Recepta y analiza informes por postulantes.	Consejo Admisiones.	30 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,17 horas / mes
20	Determina postulantes aprobadas y no aprobadas y entrega a asistente de rectorado.	Consejo Admisiones.	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
21	Comunica a Representantes de postulantes resultados de admisión.	Asistente Rectorado.	20 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,11horas / mes
22	Elaboración y entrega de autorización para pago de fondo de Ayuda Social.	Asistente Rectorado.	15 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,04 horas / mes
23	Comunicación telefónica con representantes de alumnas y notificación de fecha de matrícula	Asistente Rectorado.	3 Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,01horas / mes
24	Entrega de lista de alumnas nuevas para matrícula a secretaría y sistemas.	Asistente Rectorado.	1Minutos	cada 1 Años		2,00 veces	0,00 horas / mes
25	Demora por proceso		15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
26	Solicita al Administrador creación de usuarios nuevos.	Jefe de sistemas	3 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
27	Recepta base de datos y organiza.	Jefe de sistemas	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
28	Genera sobres por cada alumna, con información a solicitar y clave de acceso al sistema.	Jefe Sistemas / Secretaría.	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
29	Entrega claves a nuevos postulantes.	Secretaria	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01horas / mes
30	Llena formulario de " Información Admisiones" y envía copias.	Secretaria	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
31	Agenda fechas para pruebas y comunica a representantes alumnas. (Reproceso)	Asistente Rectorado	10 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,06 horas / mes
32	Elabora documento donde se detalla fecha, hora de evaluación. (Reproceso)	Asistente Rectorado	15 Minutos	cada 1 Años		4,00 veces	0,08 horas / mes
33	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas. (Reproceso)	Psicóloga - DOBE	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
34	Toma pruebas a postulantes. (Reproceso)	Psicóloga - DOBE	60 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,08 horas / mes
35	Revisa, corrige pruebas y realiza informe por postulante envía a Asistente de rectorado. (Reproceso)	Psicóloga DOBE.	20 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
36	Agenda Entrevistas con autoridades correspondientes. (Reproceso)	Asistente Rectorado.	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01horas / mes
37	Entrevistas a postulantes y/o representantes. (Reproceso)	Auto ridades Correspondient	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes

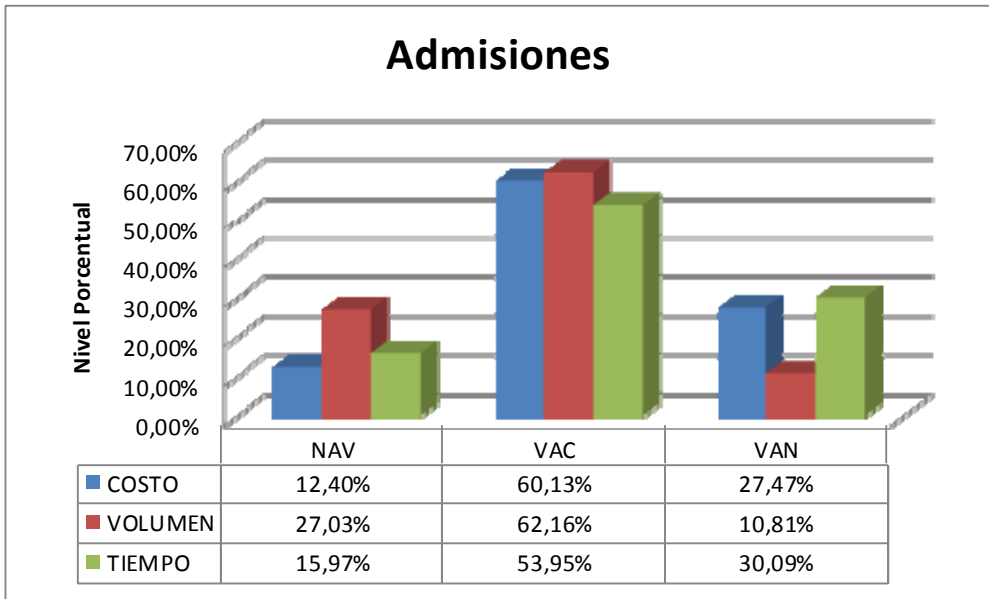
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Jefe de sistemas	875	5,47	0,12
8	Asistente Rectorado.	885	5,53	0,12
9	Contadora.	950	5,94	0,13
10	Asistente contable.	680	4,25	0,09
11	Administrativo.	965	6,03	0,13
12	Psicóloga - DOBE	865	5,41	0,12
13	Gerente	1200	7,50	0,17
14	Rectora.	2100	13,13	0,29
15	Colectora.	780	4,88	0,11
16	Jefe Sistemas / Secretaria.	1625	10,16	0,23
	Autoridades Correspondientes.	1.950,00	12,19	0,27
	Mensajero.	530	3,31	0,07
	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.076,32	6,73	0,15
	Consejo Admisiones.	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07
	Concejo de Admisiones	5.715,00	35,72	0,22
	Rectora / Vicerrectora	1.950,00	12,19	0,08

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMISIONES.**

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	12,40%	27,03%	15,97%
VAC	60,13%	62,16%	53,95%
VAN	27,47%	10,81%	30,09%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	12,40%	27,03%	15,97%
VAC	60,13%	62,16%	53,95%
VAN	27,47%	10,81%	30,09%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	0,85 horas / mes	4,52 \$
VAC	23,00	2,89 horas / mes	21,91 \$
VAN	4,00	1,61 horas / mes	10,01 \$
Total general	37,00	5,35 horas / mes	36,44 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Otorga información general del colegio.	Asistente Rectorado.	0,111horas / mes	VAC	0,61
2	Acompaña en visita por las instalaciones.	Asistente Rectorado.	0,111horas / mes	VAC	0,61
3	Notifica comprar formulario valorado	Asistente Rectorado.	0,006 horas / mes	VAC	0,03
4	Demora por proceso		0,056 horas / mes	NAV	-
5	Venta de formulario valorado.	Colectora.	0,017 horas / mes	VAC	0,08
6	Demora por proceso		0,056 horas / mes	NAV	-
7	Revisión de formulario debidamente lleno.	Asistente Rectorado.	0,006 horas / mes	VAN	0,03
8	Recepta formularios.	Asistente Rectorado.	0,083 horas / mes	VAC	0,46
9	Comunica a representante de alumna, para completar campos.	Asistente Rectorado.	0,011horas / mes	VAC	0,06
10	Agenda fechas para pruebas y comunica a representantes alumnas.	Asistente Rectorado.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
11	Elabora documento donde se detalla fecha, hora de evaluación.	Asistente Rectorado.	0,028 horas / mes	VAC	0,15
12	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas.	Psicóloga - DOBE	0,111horas / mes	VAC	0,60
13	Toma pruebas a postulantes.	Psicóloga - DOBE	0,167 horas / mes	VAC	0,90
14	Revisa, corrige pruebas y realiza informe por postulante envía a Asistente de recto	Psicóloga - DOBE	1,333 horas / mes	VAN	7,21
15	Agenda Entrevistas con autoridades correspondientes.	Asistente Rectorado.	0,333 horas / mes	VAC	1,84
16	Entrevistas a postulantes y/o representantes.	Autoridades Correspondientes.	0,667 horas / mes	VAC	8,13
17	Incluye informe de entrevista en ficha de admisión.	Autoridades Correspondientes.	0,167 horas / mes	VAC	2,03
18	Recopila todas las fichas de admisión de postulantes y entrega a Consejo de Adm	Asistente Rectorado.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
19	Recepta y analiza informes por postulantes.	Consejo Admisiones.	0,083 horas / mes	VAC	0,89
20	Determina postulantes aprobadas y no aprobadas y entrega a asistente de rectorac	Consejo Admisiones.	0,250 horas / mes	VAN	2,66
21	Comunica a Representantes de postulantes resultados de admisión.	Asistente Rectorado.	0,028 horas / mes	VAC	0,15
22	Elaboración y entrega de autorización para pago de fondo de Ayuda Social.	Asistente Rectorado.	0,019 horas / mes	VAC	0,11
23	Comunicación telefónica con representantes de alumnas y notificación de fecha de	Asistente Rectorado.	0,028 horas / mes	VAC	0,15
24	Entrega de lista de alumnas nuevas para matrícula a secretaria y sistemas.	Asistente Rectorado.	0,667 horas / mes	VAC	3,69
25	Demora por proceso		0,021horas / mes	NAV	-
26	Solicita al Administrador creación de usuarios nuevos.	Jefe de sistemas	0,083 horas / mes	VAC	0,46
27	Recepta base de datos y organiza.	Jefe de sistemas	0,021horas / mes	VAN	0,11
28	Genera sobres por cada alumna, con información a solicitar y clave de acceso al si	Jefe Sistemas / Secretaría.	0,014 horas / mes	VAC	0,14
29	Entrega claves a nuevos postulantes.	Secretaria	0,014 horas / mes	VAC	0,07
30	Llena formulario de " Información Admisiones" y envía copias.	Secretaria	0,028 horas / mes	VAC	0,13
31	Agenda fechas para pruebas y comunica a representantes alumnas. (Reproceso)	Asistente Rectorado.	0,056 horas / mes	NAV	0,31
32	Elabora documento donde se detalla fecha, hora de evaluación. (Reproceso)	Asistente Rectorado.	0,333 horas / mes	NAV	1,84
33	Elabora pruebas de conocimientos y psicológicas. (Reproceso)	Psicóloga - DOBE	0,167 horas / mes	NAV	0,90
34	Toma pruebas a postulantes. (Reproceso)	Psicóloga - DOBE	0,063 horas / mes	NAV	0,34
35	Revisa, corrige pruebas y realiza informe por postulante envía a Asistente de recto	Psicóloga - DOBE	0,014 horas / mes	NAV	0,08
36	Agenda Entrevistas con autoridades correspondientes. (Reproceso)	Asistente Rectorado.	0,007 horas / mes	NAV	0,04
37	Entrevistas a postulantes y/o representantes. (Reproceso)	Autoridades Correspondientes.	0,083 horas / mes	NAV	1,02

PROCESO: MATRICULACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

887

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Verifica lista de alumnas a matricular.	Secretaría.	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
2	Revisión en sistema promoción automática de alumnas.	Secretaría.	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
3	Revisión de documentación solicitada previamente.	Secretaría.	8 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	9,86 horas / mes
4	Información de documentación faltante y direccionamiento.	Secretaría	4 Minutos	cada 1 Años		50,00 veces	0,28 horas / mes
5	Recepción de documentación y entrega de ticket, para pago en el	Secretaría	10 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	12,32 horas / mes
6	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
7	Recepción de ticket y verificación de pensiones al día.	Colecturía	8 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	9,86 horas / mes
8	Cobro de pensiones retrasadas.	Colecturía	10 Minutos	cada 1 Años		190,00 veces	2,64 horas / mes
9	Recepción de autorización de pago con tarjeta de crédito.	Colecturía	5 Minutos	cada 1 Años		190,00 veces	1,32 horas / mes
10	Recepción y registro de pagos en sistema.	Colecturía	10 Minutos	cada 1 Años		190,00 veces	2,64 horas / mes
11	Imprime y entrega factura a representante.	Colecturía	3 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	3,70 horas / mes
12	Demora por proceso		7 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
13	Completa expediente de alumna con información de folio.	Secretaría	5 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	6,16 horas / mes
14	Solicita firma de legalización de ficha de alumna.	Secretaría	3 Minutos	cada 1 Años		887,00 veces	3,70 horas / mes
15	Genera listas de alumnas nuevas para cobranza	Secretaría	10 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,14 horas / mes
16	Recepta comprobante de pago de COPADE y documentación.	Secretaría.	3 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,04 horas / mes
17	Comunica que debe hacer reserva de cupo, previo la matrícula	Secretaría	4 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,06 horas / mes
18	Comunica fecha de matrículas.	Secretaría.	4 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,06 horas / mes
19	Crea alumna nueva en sistema de gestión y sistema financiero	Secretaría.	10 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,14 horas / mes
20	Completa fichas y expedientes por alumna.	Secretaría.	10 Minutos	cada 1 Años		10,00 veces	0,14 horas / mes

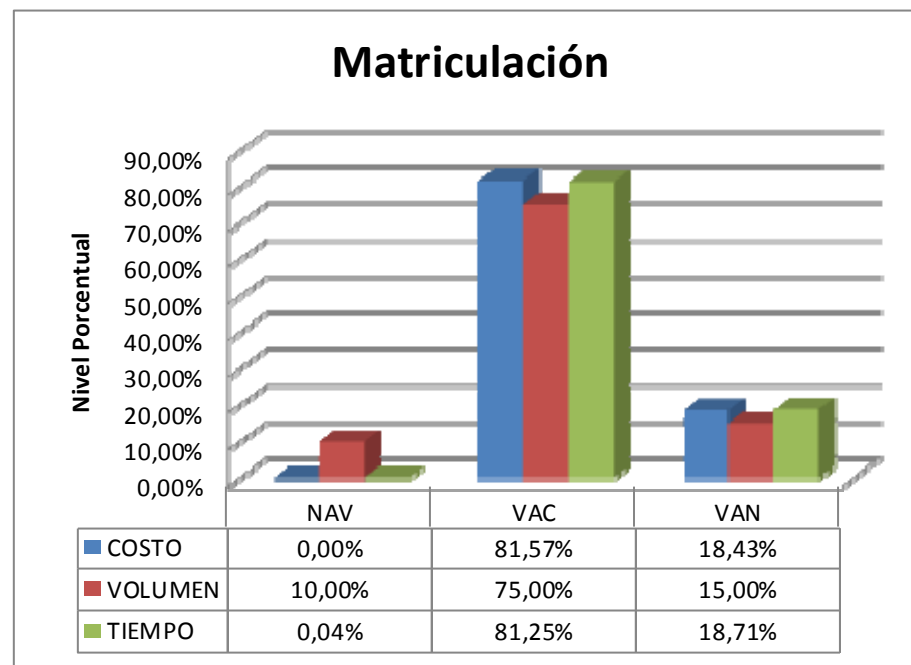
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.000,00	6,25	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: MATRICULACIÓN**

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	10,00%	0,04%
VAC	81,57%	75,00%	81,25%
VAN	18,43%	15,00%	18,71%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	10,00%	0,04%
VAC	81,57%	75,00%	81,25%
VAN	18,43%	15,00%	18,71%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	0,02 horas / mes	0,00 \$
VAC	15,00	43,17 horas / mes	206,14 \$
VAN	3,00	9,94 horas / mes	46,59 \$
Total general	20,00	53,13 horas / mes	252,73 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

Nº	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica lista de alumnas a matricular.	Secretaria	0,04 horas / mes	VAN	0,20
2	Revisión en sistema promoción automática de alumnas.	Secretaria	0,04 horas / mes	VAN	0,20
3	Revisión de documentación solicitada previamente.	Secretaria	9,86 horas / mes	VAN	46,20
4	Información de documentación faltante y direccionamiento.	Secretaria	0,28 horas / mes	VAC	1,30
5	Recepción de documentación y entrega de ticket, para pago en colecti	Secretaria	12,32 horas / mes	VAC	57,75
6	Demora por proceso		0,01 horas / mes	NAV	-
7	Recepción de ticket y verificación de pensiones al día.	Colectora.	9,86 horas / mes	VAC	48,05
8	Cobro de pensiones retrasadas.	Colectora.	2,64 horas / mes	VAC	12,86
9	Recepción de autorización de pago con tarjeta de crédito.	Colectora.	1,32 horas / mes	VAC	6,43
10	Recepción y registro de pagos en sistema.	Colectora.	2,64 horas / mes	VAC	12,86
11	Imprime y entrega factura a representante.	Colectora.	3,70 horas / mes	VAC	18,02
12	Demora por proceso		0,01 horas / mes	NAV	-
13	Completa expediente de alumna con información de folio.	Secretaria	6,16 horas / mes	VAC	28,87
14	Solicita firma de legalización de ficha de alumna.	Secretaria	3,70 horas / mes	VAC	17,32
15	Genera listas de alumnas nuevas para cobranza	Secretaria	0,14 horas / mes	VAC	0,65
16	Recepta comprobante de pago de COPADE y documentación.	Secretaria	0,04 horas / mes	VAC	0,20
17	Comunica que debe hacer reserva de cupo, previo la matrícula.	Secretaria	0,06 horas / mes	VAC	0,26
18	Comunica fecha de matrículas.	Secretaria	0,06 horas / mes	VAC	0,26
19	Crea alumna nueva en sistema de gestión y sistema financiero.	Secretaria	0,14 horas / mes	VAC	0,65
20	Completa fichas y expedientes por alumna.	Secretaria	0,14 horas / mes	VAC	0,65

PROCESO: DISEÑO ACADÉMICO

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta directrices y objetivos para plan educativo.	Jefe de área	1 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
2	Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos.	Jefe de área	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
3	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
4	Solicita aprobación de recursos adicionales.	Líder de mesa de trabajo	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
5	Establece plan de trabajo por objetivos.	Líder de mesa de trabajo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
6	Establecen reuniones para elaboración de PEA	Líderes mesa de trabajo	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
7	Analizan planes por objetivo.	Líderes mesa de trabajo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
8	Elaboran plan educativo anual contiene desarrollo curricular.	Líderes mesa de trabajo	120 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,17 horas / mes
9	Solicitan aprobación de PEA a Consejo Directivo.	Líderes mesa de trabajo	5 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
10	Demora por proceso		60 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,08 horas / mes
11	Entrega PEA aprobado a Coordinadora Académica.	Rectora.	3 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
12	Demora por proceso		3 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
13	Socialización de PEA a estructura.	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
14	Coordina elaboración de distributivo según malla curricular par:	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
15	Verifica cantidad de alumnas que ingresaran al programa BI	Vicerectora	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
16	Elaboran distributivo de acuerdo a disposiciones entregadas y	Jefes de área.	120 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,17 horas / mes
17	Elabora cambios y adecuaciones al plan.	Coordinadora Académica pri	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
18	Elaboración de horarios de clase.	Coordinadoras Académicas.	120 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,17 horas / mes
19	Envía distributivo de área a Consejo Directivo para aprobación	Coordinadoras Académicas.	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
20	Demora por proceso		20 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
21	Consejo directivo recepta y aprueba distributivo.	Consejo Directivo	30 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,04 horas / mes
22	Comunica horarios de clase aprobados.	Coordinadoras Académicas.	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes

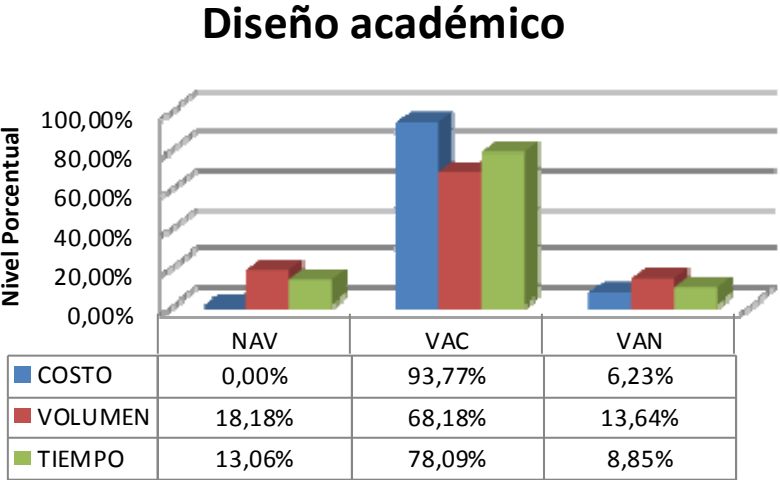
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Coordinadora Académica primaria.	950	5,94	0,13
4	Coordinadoras Académicas.	1900	11,88	0,26
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Gerente	1200	7,50	0,17
12	Rectora.	2100	13,13	0,29
13	Colectora.	780	4,88	0,11
	Mensajero.	530	3,31	0,07
	Vicerectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.074,33	6,71	0,15
	Consejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Lider de mesa de trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Lideres mesa de trabajo	7.250,00	45,31	1,01
	Mesas de Trabajo	2.008,33	12,55	0,28

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: DISEÑO ACADÉMICO

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	18,18%	13,06%
VAC	93,77%	68,18%	78,09%
VAN	6,23%	13,64%	8,85%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	18,18%	13,06%
VAC	93,77%	68,18%	78,09%
VAN	6,23%	13,64%	8,85%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de valor a	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,13 horas / mes	0,00 \$
VAC	15,00	0,77 horas / mes	14,53 \$
VAN	3,00	0,09 horas / mes	0,97 \$
Total general	22,00	0,99 horas / mes	15,50 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

Nro	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta directrices y objetivos para plan educativo.	Jefe de área	0,001 horas / mes	VAC	0,01
2	Analiza viabilidad de objetivos y requerimientos.	Jefe de área	0,042 horas / mes	VAC	0,23
3	Demora por proceso		0,014 horas / mes	NAV	-
4	Solicita aprobación de recursos adicionales.	Lider de mesa de trabajo	0,021 horas / mes	VAC	0,16
5	Establece plan de trabajo por objetivos.	Lider de mesa de trabajo	0,042 horas / mes	VAC	0,31
6	Establecen reuniones para elaboración de PEA	Lideres mesa de trabajo	0,007 horas / mes	VAC	0,31
7	Analizan planes por objetivo.	Lideres mesa de trabajo	0,042 horas / mes	VAC	1,89
8	Elaboran plan educativo anual contiene desarrollo curricular.	Lideres mesa de trabajo	0,167 horas / mes	VAC	7,55
9	Solicitan aprobación de PEA a Consejo Directivo.	Lideres mesa de trabajo	0,007 horas / mes	VAC	0,31
10	Demora por proceso		0,083 horas / mes	NAV	-
11	Entrega PEA aprobado a Coordinadora Académica.	Rectora.	0,004 horas / mes	VAN	0,05
12	Demora por proceso		0,004 horas / mes	NAV	-
13	Socialización de PEA a estructura.	Coordinadora Académica.	0,014 horas / mes	VAC	0,08
14	Coordina elaboración de distributivo según malla curricular para otras r	Coordinadora Académica.	0,021 horas / mes	VAC	0,12
15	Verifica cantidad de alumnas que ingresaran al programa BI	Vicerectora	0,042 horas / mes	VAN	0,47
16	Elaboran distributivo de acuerdo a disposiciones entregadas y envía a	Jefe de área	0,167 horas / mes	VAC	0,91
17	Elabora cambios y adecuaciones al plan.	Coordinadora Académica	0,042 horas / mes	VAC	0,25
18	Elaboración de horarios de clase.	Coordinadoras Académica:	0,167 horas / mes	VAC	1,98
19	Envía distributivo de área a Consejo Directivo para aprobación.	Coordinadoras Académica:	0,014 horas / mes	VAC	0,16
20	Demora por proceso		0,028 horas / mes	NAV	-
21	Consejo directivo recepta y aprueba distributivo.	Consejo Directivo	0,042 horas / mes	VAN	0,44
22	Comunica horarios de clase aprobados.	Coordinadoras Académica:	0,021 horas / mes	VAC	0,25

PROCESO: PLANIFICACIÓN DE CLASES

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta información a analizar	Jefe de área	1 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,00 horas / mes
2	Verifica métodos de trabajo y clases	Jefe de área	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
3	Elabora silabo del año lectivo del área	Jefe de área	20 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
4	Demora por proceso		25 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,03 horas / mes
5	Aprueba socialización de silabo	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes
6	Planifica semanalmente las actividades a realizar	Docente	15 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,02 horas / mes
7	Realiza seguimiento de syllabus	Jefe de área	4 Minutos	cada 1 Años		1,00 veces	0,01 horas / mes

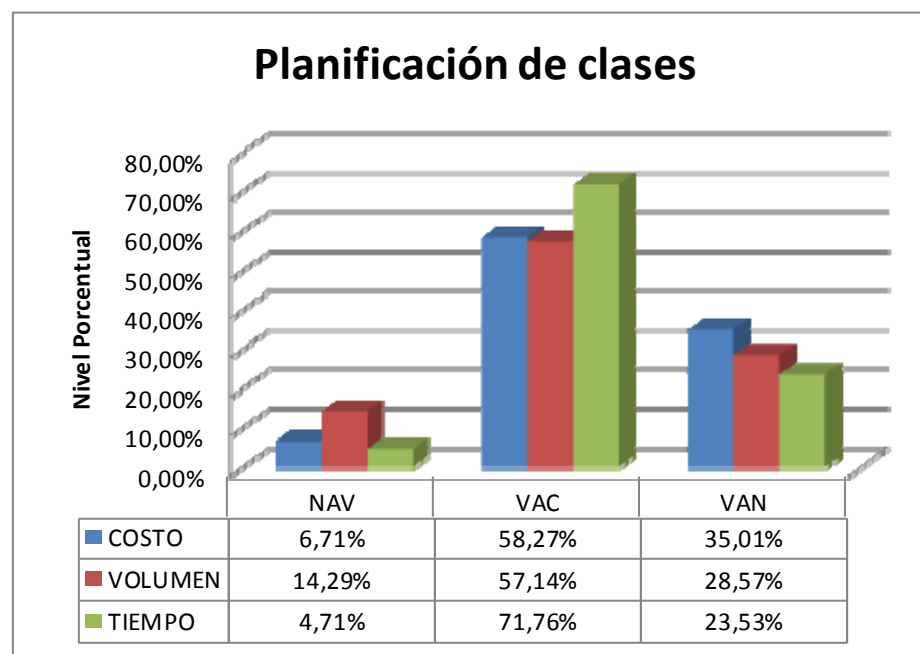
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Lider de mesa de trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Mesas de Trabajo	2.008,33	12,55	0,28

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PLANIFICACIÓN DE CLASES**

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	6,71%	14,29%	4,71%
VAC	58,27%	57,14%	71,76%
VAN	35,01%	28,57%	23,53%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	6,71%	14,29%	4,71%
VAC	58,27%	57,14%	71,76%
VAN	35,01%	28,57%	23,53%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	0,01 horas / mes	0,03 \$
VAC	4,00	0,08 horas / mes	0,26 \$
VAN	2,00	0,03 horas / mes	0,16 \$
Total general	7,00	0,12 horas / mes	0,45 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

Nro	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta información a analizar	Jefe de área	0,001 horas / mes	VAC	0,01
2	Verifica métodos de trabajo y clases	Jefe de área	0,014 horas / mes	VAN	0,08
3	Elabora sílabo del año lectivo del área	Jefe de área	0,028 horas / mes	VAC	0,15
4	Demora por proceso		0,035 horas / mes	VAC	-
5	Aprueba socialización de sílabo	Coordinadora Académica	0,014 horas / mes	VAN	0,08
6	Planifica semanalmente las actividades a realizar	Docente	0,021 horas / mes	VAC	0,10
7	Realiza seguimiento de syllabus	Jefe de área	0,006 horas / mes	NAV	0,03

PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsab	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisión de programa de clases	Docente	10 minutos	cada 1	Semanas	1 Veces	0,56 horas / mes
2	Define tiempos por actividad	Docente	60 minutos	cada 1	Días	1 Veces	16,67 horas / mes
3	Asiste a clases	Docente	60 minutos	cada 2	Días	1 Veces	16,67 horas / mes
4	Toma asistencia a alumnas	Docente	30 minutos	cada 2	Días	1 Veces	8,33 horas / mes
5	Actualiza lexionario	Docente	8 minutos	cada 2	Días	1 Veces	2,22 horas / mes
6	Dicta clases según programa	Docente	5 minutos	cada 2	Días	1 Veces	1,39 horas / mes
7	Envía deberes	Docente	10 minutos	cada 2	Días	1 Veces	2,78 horas / mes
8	Demora por proceso		240 minutos	cada 1	Días	1 Veces	66,67 horas / mes
9	Revisa deberes	Docente	15 minutos	cada 2	Días	1 Veces	4,17 horas / mes
10	Actualiza registro de notas en sistema	Docente	3 minutos	cada 2	Días	1 Veces	0,83 horas / mes
11	Prepara información para evaluación	Docente	3 minutos	cada 2	Días	1 Veces	0,83 horas / mes

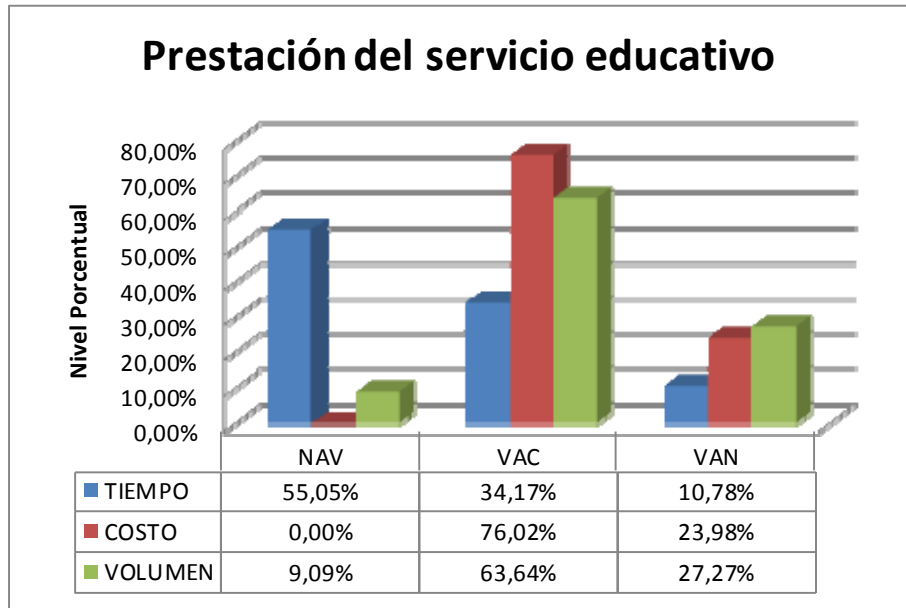
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente	800	6,00	0,12
2	Coordinadora Académica.	950	7,13	0,16
3	Secretaria	750	5,63	0,13
4	Jefe de área.	875	6,56	0,15

**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

Análisis de valor agregado.	Valores	COSTO.	VOLUMEN
	TIEMPO		
NAV	55,05%	0,00%	9,09%
VAC	34,17%	76,02%	63,64%
VAN	10,78%	23,98%	27,27%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado.	TIEMPO	COSTO	VOLUMEN
NAV	55,05%	0,00%	9,09%
VAC	34,17%	76,02%	63,64%
VAN	10,78%	23,98%	27,27%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor agregado	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	66,67 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	41,39 horas / mes	248,33 \$
VAN	3,00	13,06 horas / mes	78,33 \$
Total general	11,00	121,11 horas / mes	326,67 \$



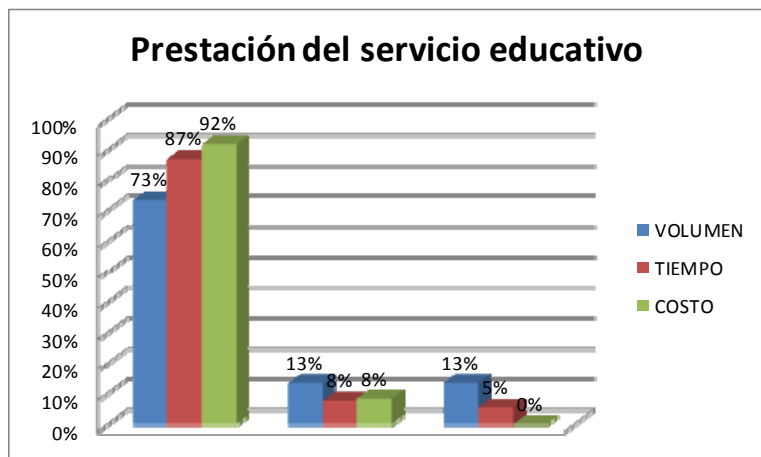
OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

No	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisión de programa de clases	Docente	0,56 horas	VAN	3,33
2	Define tiempos por actividad	Docente	16,67 horas	VAC	100,00
3	Asiste a clases	Docente	16,67 horas	VAC	100,00
4	Toma asistencia a alumnas	Docente	8,33 horas	VAN	50,00
5	Actualiza lexionario	Docente	2,22 horas	VAC	13,33
6	Dicta clases según programa	Docente	1,39 horas	VAC	8,33
7	Envía deberes	Docente	2,78 horas	VAC	16,67
8	Demora por proceso		66,67 horas	NAV	-
9	Revisa deberes	Docente	4,17 horas	VAN	25,00
10	Actualiza registro de notas en sistema	Docente	0,83 horas	VAC	5,00
11	Prepara información para evaluación	Docente	0,83 horas	VAC	5,00

PROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de programa de clases.	x					120	13,33	Docente.	1	-	-	120	-	-	13,33	-	-
2	Preparación de clases según programa.	x					60	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Revisión de métodos de trabajo.	x					60	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
4	Elaboración de propuesta de método de trabajo.	x					30	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
5	Demora por proceso.				x		15			-	-	1	-	-	15	-	-	-
6	Aprueba métodos.		x				5	0,66	Coordinadora académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
7	Verifica nuevos métodos.	x					30	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
8	Define tiempos y actividades.	x					30	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
9	Demora por proceso.						5			-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Asiste a clases.	x					5	0,56	Docente.	1	-	-	5	-	-	0,56	-	-
11	Toma asistencia.	x					5	0,56	Docente.	1	-	-	5	-	-	0,56	-	-
12	Actualiza lexionario de asistencia de alumnas.	x					5	0,56	Docente.	1	-	-	5	-	-	0,56	-	-
13	Dicta clases según programa.	x					40	4,44	Docente.	1	-	-	40	-	-	4,44	-	-
14	Revisa deberes.		x				30	3,33	Docente.	-	1	-	-	30	-	-	3,33	-
15	Demora por proceso.				x		10			-	-	1	-	-	10	-	-	-
16	Actualiza registro de notas en sistema.	x					15	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
TOTAL		11	2	0	2	0	465	48,44		11	2	2	400	35	25	44,44	3,99	-
PORCENTAJE.		73%	13%	0%	13%	0%				73%	13%	13%	87%	8%	5%	92%	8%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Determinación de tareas a presentar en base al pñsum, cargadas previamente en sistema moodle.
- 2 Eliminar el registro manual de notas, incluir únicamente en el sistema de manera mensual.

PROCESO: EVALUACIÓN.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisión de políticas de evaluación.	Docente.	10 minutos	cada 1	Años	1 veces	0,17 horas / mes
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	Docente.	10 minutos	cada 1	Meses	2 veces	0,33 horas / mes
3	Preparación de evaluaciones	Docente.	30 minutos	cada 1	Meses	5 veces	2,50 horas / mes
4	Toma evaluaciones a alumnas (Incluye BI.)	Docente.	50 minutos	cada 1	Meses	5 veces	4,17 horas / mes
5	Demora por proceso.		240 minutos	cada 1	Meses	5 veces	20,00 horas / mes
6	Revisión y calificación de evaluaciones	Docente.	40 minutos	cada 1	Meses	5 veces	3,33 horas / mes
7	Demora por proceso.		240 minutos	cada 1	Meses	5 veces	20,00 horas / mes
8	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	30 minutos	cada 1	Meses	5 veces	2,50 horas / mes
9	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten.	Docente.	15 minutos	cada 1	Meses	5 veces	1,25 horas / mes
10	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	40 minutos	cada 1	Meses	5 veces	3,33 horas / mes
11	Demora por proceso.		10 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,83 horas / mes
12	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	20 minutos	cada 1	Meses	5 veces	1,67 horas / mes
13	Recepta y procesa solicitud de examen atrasado	Secretaria	5 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,42 horas / mes
14	Aprueba solicitud de examen atrasado.	Coordinadora Académica.	5 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,42 horas / mes
15	Coordinación con alumna para rendición de examen atrasado.	Docente.	10 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,83 horas / mes
16	Toma de evaluaciones	Docente.	50 minutos	cada 1	Meses	5 veces	4,17 horas / mes
17	Revisa y califica exámenes.	Docente.	15 minutos	cada 1	Meses	5 veces	1,25 horas / mes
18	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	10 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,83 horas / mes
19	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	10 minutos	cada 1	Meses	5 veces	0,83 horas / mes

TOTAL DE LA CARGA.

68,83 horas / mes

Requiere.

0,52

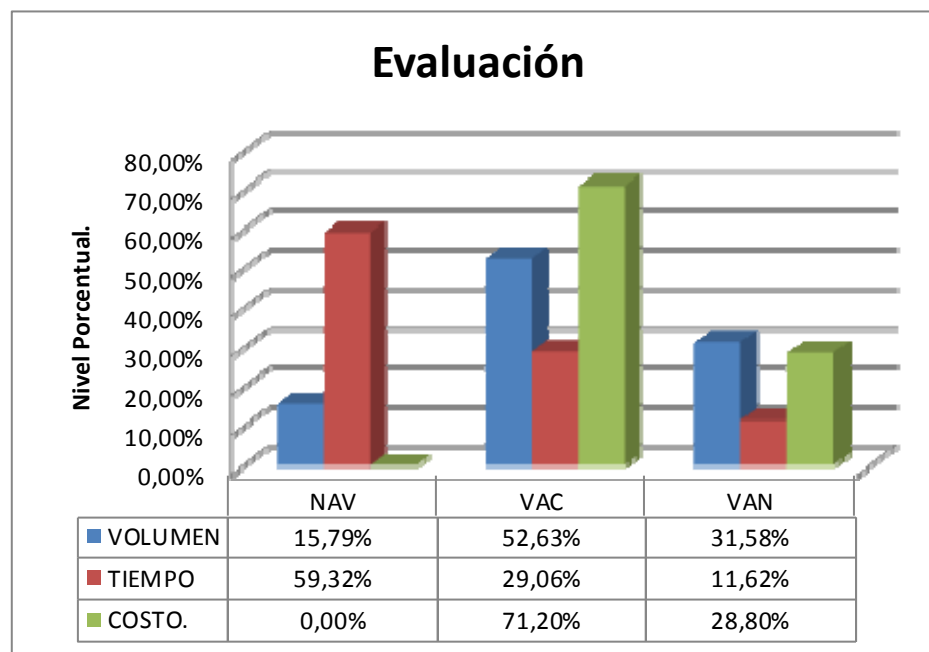
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	6,00	0,12
2	Coordinadora Académica.	950	7,13	0,16
3	Secretaria	750	5,63	0,13
4	Jefe de área.	875	6,56	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: EVALUACIÓN.

Etiquetas de fila	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	15,79%	59,32%	0,00%
VAC	52,63%	29,06%	71,20%
VAN	31,58%	11,62%	28,80%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	15,79%	59,32%	0,00%
VAC	52,63%	29,06%	71,20%
VAN	31,58%	11,62%	28,80%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUM	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	40,83 horas / mes	0,00 \$
VAC	10,00	20,00 horas / mes	119,84 \$
VAN	6,00	8,00 horas / mes	48,47 \$
Total general	19,00	68,83 horas / mes	168,31 \$



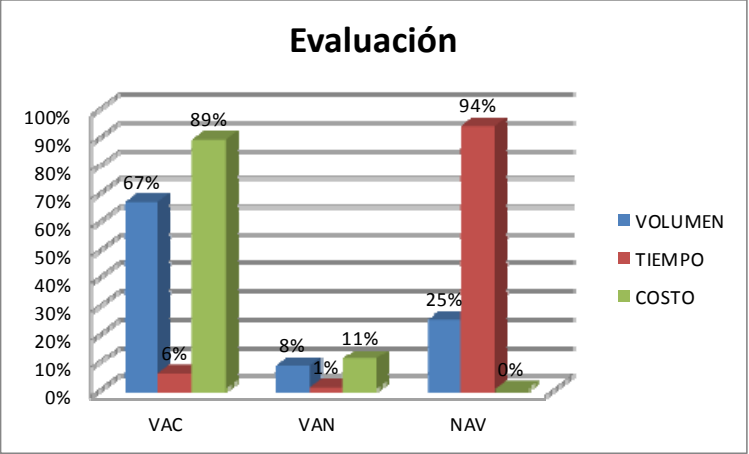
OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisión de políticas de evaluación.	Docente.	0,17 horas / mes	VAN	1,00
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	Docente.	0,33 horas / mes	VAN	2,00
3	Preparación de evaluaciones	Docente.	2,50 horas / mes	VAC	15,00
4	Toma evaluaciones a alumnas (Incluye BI.)	Docente.	4,17 horas / mes	VAC	25,00
5	Demora por proceso.		20,00 horas / mes	NAV	-
6	Revisión y calificación de evaluaciones	Docente.	3,33 horas / mes	VAN	20,00
7	Demora por proceso.		20,00 horas / mes	NAV	-
8	Verifica con alumnas resultados.	Docente.	2,50 horas / mes	VAN	15,00
9	Realiza correcciones a evaluaciones que ameriten.	Docente.	1,25 horas / mes	VAC	7,50
10	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	3,33 horas / mes	VAC	20,00
11	Demora por proceso.		0,83 horas / mes	NAV	-
12	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	1,67 horas / mes	VAC	10,00
13	Recepta y procesa solicitud de examen atrasado	Secretaria	0,42 horas / mes	VAC	2,34
14	Aprueba solicitud de exámen atrasado.	Coordinadora Académica.	0,42 horas / mes	VAN	2,97
15	Coordinación con alumna para rendición de exámen atrasado.	Docente.	0,83 horas / mes	VAC	5,00
16	Toma de evaluaciones	Docente.	4,17 horas / mes	VAC	25,00
17	Revisa y califica exámenes.	Docente.	1,25 horas / mes	VAN	7,50
18	Ingresa reporte de notas manual.	Docente.	0,83 horas / mes	VAC	5,00
19	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	Docente.	0,83 horas / mes	VAC	5,00

PROCESO: EVALUACIÓN.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	-	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	-	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	-	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00			-	-	1	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	-	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	1	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	-	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaria	1	-	-	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	1	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de exámen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	1	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	-	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasados.

PROCESO: ORIENTACIÓN ESCOLAR

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Revisa de programa aprobado	Psicóloga	20 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,25 horas / mes
2	Definición de cronograma de evaluaciones grupales y alcance	Psicóloga	30 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,38 horas / mes
3	Realiza evaluaciones grupales.	Psicóloga	50 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,63 horas / mes
4	Procesa resultados de evaluaciones	Psicóloga	45 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,56 horas / mes
5	Solicita autorización para evaluación individual	Psicóloga	10 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
6	Revisa solicitudes individuales	Psicóloga	15 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,19 horas / mes
7	Realiza entrevista con padres de familia.	Psicóloga	25 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,31 horas / mes
8	Establecen acuerdos de evaluación.	Psicóloga	10 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
9	Demora por proceso.		240 minutos	cada 3 Meses		1 veces	3,00 horas / mes
10	Realiza Evaluación individual.	Psicóloga	50 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,63 horas / mes
11	Demora por proceso.		15 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,19 horas / mes
12	Realiza revisión de evaluación y prepara resultados	Psicóloga	35 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,44 horas / mes
13	Comunica resultados de evaluación	Psicóloga	10 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,13 horas / mes
14	Da seguimiento a resultados y apoyo a estudiantes	Psicóloga	15 minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,19 horas / mes

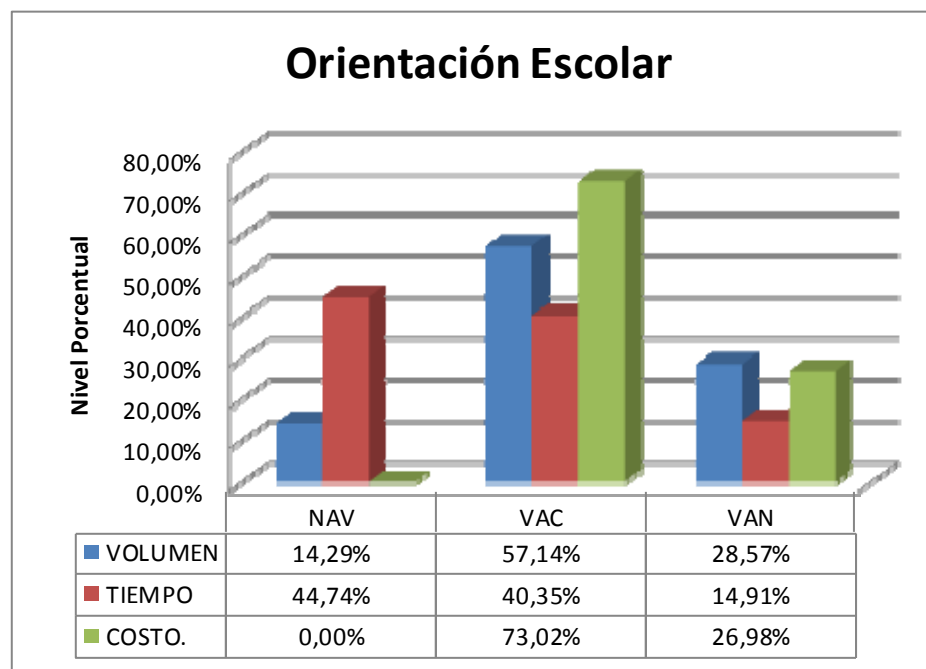
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Psicóloga	865	5,41	0,12
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora	2100	13,13	0,29
12	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.068,33	6,68	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ORIENTACIÓN ESCOLAR

Etiquetas de fila	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	14,29%	44,74%	0,00%
VAC	57,14%	40,35%	73,02%
VAN	28,57%	14,91%	26,98%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	14,29%	44,74%	0,00%
VAC	57,14%	40,35%	73,02%
VAN	28,57%	14,91%	26,98%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	Valores		
	VOLUM	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	3,19 horas / mes	0,00 \$
VAC	8,00	2,88 horas / mes	15,54 \$
VAN	4,00	1,06 horas / mes	5,74 \$
Total general	14,00	7,13 horas / mes	21,29 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

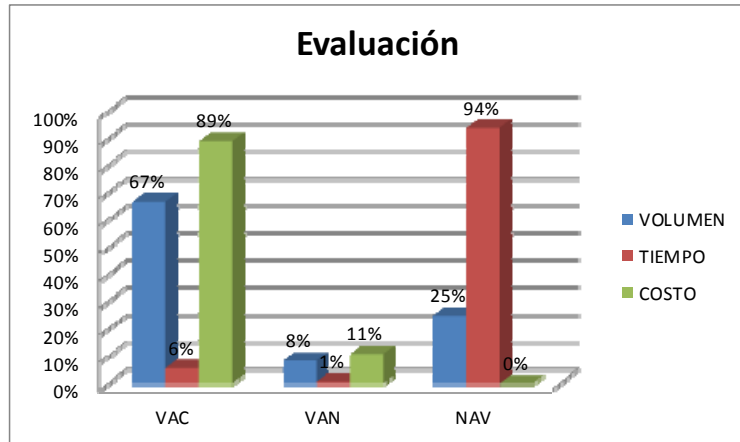
N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Revisa de programa aprobado	Psicóloga	0,25 horas / mes	VAN	1,35
2	Definición de cronograma de evaluaciones grupales y alcance	Psicóloga	0,38 horas / mes	VAC	2,03
3	Realiza evaluaciones grupales.	Psicóloga	0,63 horas / mes	VAC	3,38
4	Procesa resultados de evaluaciones	Psicóloga	0,56 horas / mes	VAC	3,04
5	Solicita autorización para evaluación individual	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
6	Revisa solicitudes individuales	Psicóloga	0,19 horas / mes	VAN	1,01
7	Realiza entrevista con padres de familia.	Psicóloga	0,31 horas / mes	VAC	1,69
8	Establecen acuerdos de evaluación.	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
9	Demora por proceso.		3,00 horas / mes	NAV	-
10	Realiza Evaluación individual.	Psicóloga	0,63 horas / mes	VAC	3,38
11	Demora por proceso.		0,19 horas / mes	NAV	-
12	Realiza revisión de evaluación y prepara resultados	Psicóloga	0,44 horas / mes	VAN	2,37
13	Comunica resultados de evaluación	Psicóloga	0,13 horas / mes	VAC	0,68
14	Da seguimiento a resultados y apoyo a estudiantes	Psicóloga	0,19 horas / mes	VAN	1,01

PROCESO: EVALUACIÓN

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	-	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	-	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00	-		-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	-	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	-	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00	-		-	-	1	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	-	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	-	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	1	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	-	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaria	1	-	-	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	1	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de examen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	-	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	1	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de examen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	-	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00	-		-	-	1	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	-	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	-	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	-	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%

PROPUESTAS.



- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasados.

PROCESO: CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Define programa de participación y convivencia.	Psicóloga	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
2	Envía programa para revisión.	Psicóloga	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
3	Transporte.		5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
4	Revisión de consejo directivo	Consejo Directivo.	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
5	Envía programa con las correcciones respectivas	Consejo Directivo.	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
6	Transporte.		5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
7	Define programa de participación y convivencia. (reproceso)	Psicóloga	15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
8	Envía programa corregido (reproceso)	Psicóloga	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
9	Revisión de consejo directivo (reproceso)	Consejo Directivo.	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
10	Demora por proceso.		15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
11	Envía cronograma aprobado.	Consejo Directivo.	2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
12	Transporte.		2 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,03 horas / mes
13	Envía cronograma a secretaria	Secretaria	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
14	Transporte.		1 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,02 horas / mes
15	Elabora y envía comunicaciones para padres de familia	Secretaria	30 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,50 horas / mes
16	Demora por proceso.		60 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	1,00 horas / mes
17	Elabora comunicaciones para padres de familia (reproceso)	Secretaria	7 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,12 horas / mes
18	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
19	Elabora y envía comunicado a padres de familia	Secretaria	60 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	1,00 horas / mes
20	Demora por proceso.		480 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	8,00 horas / mes
21	Recepta autorización de Padres de Familia	Tutora / Dirigente.	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
22	Organiza evento.	Tutora / Dirigente / Psicólogo	50 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,83 horas / mes
23	Comunica a coordinadora de área.	Psicóloga	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
24	Verifica actividades a realizar	Psicóloga	15 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
25	Comunican a docentes y participantes.	Psicóloga	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
26	Lleva a cabo convivencia / participación	Psicóloga	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes
27	Elabora informe de seguimiento	Psicóloga	5 Minutos	cada 2 Meses		1,00 veces	0,08 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Dirigente	935	5,84	0,13
3	Tutora	935	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
5	Secretaria	750	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875	5,47	0,12
7	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
8	Contadora.	950	5,94	0,13
9	Asistente contable.	680	4,25	0,09
10	Administrativo.	965	6,03	0,13
11	Psicóloga	865	5,41	0,12
12	Gerente	1200	7,50	0,17
13	Rectora.	2100	13,13	0,29
14	Colectora.	780	4,88	0,11
15	Mensajero.	530	3,31	0,07
16	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.000,00	6,25	0,14
	Consejo Directivo.	1.700,00	10,63	0,24
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / Psicólogo	1.770,00	11,06	0,07

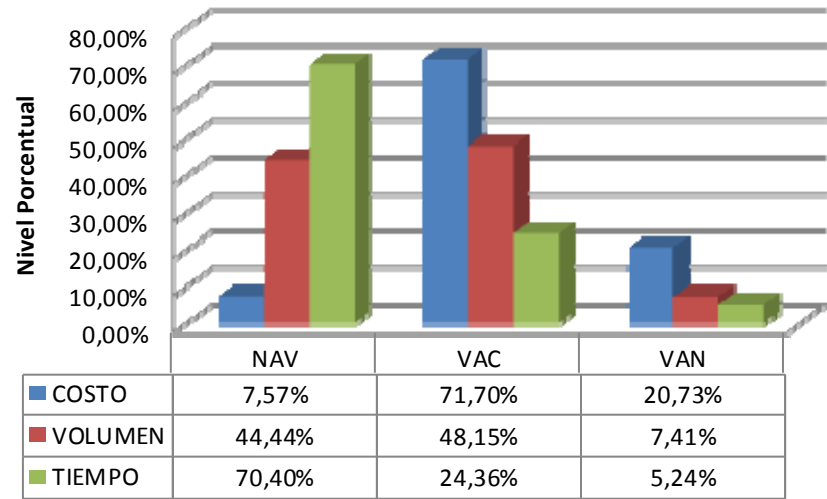
**ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN.**

Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	7,57%	44,44%	70,40%
VAC	71,70%	48,15%	24,36%
VAN	20,73%	7,41%	5,24%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	7,57%	44,44%	70,40%
VAC	71,70%	48,15%	24,36%
VAN	20,73%	7,41%	5,24%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	12,00	10,07 horas / mes	2,43 \$
VAC	13,00	3,48 horas / mes	23,05 \$
VAN	2,00	0,75 horas / mes	6,66 \$
Total general	27,00	14,30 horas / mes	32,15 \$

Convivencia y Participación



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Define programa de participación y convivencia.	Psicóloga	0,50 horas / mes	VAC	2,70
2	Envía programa para revisión.	Psicóloga	0,03 horas / mes	VAC	0,18
3	Transporte.		0,08 horas / mes	NAV	-
4	Revisión de consejo directivo	Consejo Directivo.	0,50 horas / mes	VAN	5,31
5	Envía programa con las correcciones respectivas	Consejo Directivo.	0,08 horas / mes	VAC	0,89
6	Transporte.		0,08 horas / mes	NAV	-
7	Define programa de participación y convivencia. (reproceso)	Psicóloga	0,25 horas / mes	NAV	1,35
8	Envía programa corregido (reproceso)	Psicóloga	0,03 horas / mes	NAV	0,18
9	Revisión de consejo directivo (reproceso)	Consejo Directivo.	0,03 horas / mes	NAV	0,35
10	Demora por proceso.		0,25 horas / mes	NAV	-
11	Envía cronograma aprobado.	Consejo Directivo.	0,03 horas / mes	VAC	0,35
12	Transporte.		0,03 horas / mes	NAV	-
13	Envía cronograma a secretaría	Secretaria	0,08 horas / mes	VAC	0,39
14	Transporte.		0,02 horas / mes	NAV	-
15	Elabora y envía comunicaciones para padres de familia	Secretaria	0,50 horas / mes	VAC	2,34
16	Demora por proceso.		1,00 horas / mes	NAV	-
17	Elabora comunicaciones para padres de familia (reproceso)	Secretaria	0,12 horas / mes	NAV	0,55
18	Demora por proceso.		0,17 horas / mes	NAV	-
19	Elabora y envía comunicado a padres de familia	Secretaria	1,00 horas / mes	VAC	4,69
20	Demora por proceso.		8,00 horas / mes	NAV	-
21	Recepta autorización de Padres de Familia	Tutora / Dirigente.	0,08 horas / mes	VAC	0,49
22	Organiza evento.	Tutora / Dirigente / Psicóloga	0,83 horas / mes	VAC	9,22
23	Comunica a coordinadora de área.	Psicóloga	0,08 horas / mes	VAC	0,45
24	Verifica actividades a realizar	Psicóloga	0,25 horas / mes	VAN	1,35
25	Comunican a docentes y participantes.	Psicóloga	0,08 horas / mes	VAC	0,45
26	Lleva a cabo convivencia / participación	Psicóloga	0,08 horas / mes	VAC	0,45
27	Elabora informe de seguimiento	Psicóloga	0,08 horas / mes	VAC	0,45

PROCESO: INSPECCIÓN DISCIPLINARIA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo	Escala	Volumen	Carga
1	Análisis de solicitudes	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,39 horas / mes
2	Comunica y coordina con docentes (permiso autorizado por padre de familia)	Coordinadora Académica	10 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,69 horas / mes
3	Emite permiso autorizado.	Coordinadora Académica	15 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,04 horas / mes
4	Registra información en file de alumna	Coordinadora Académica	10 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,69 horas / mes
5	Envía solicitud y cronograma a rectora	Coordinadora Académica	5 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,35 horas / mes
6	Demora por proceso.		32 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	2,22 horas / mes
7	Recepta y analiza solicitud	Rectora	25 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,74 horas / mes
8	Aprueba solicitud y emite disposiciones adicionales	Rectora	15 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,04 horas / mes
9	Demora por proceso.		20 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,39 horas / mes
10	Recepta y procesa solicitud aprobada	Coordinadora Académica	5 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,35 horas / mes
11	Demora por proceso.		30 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	2,08 horas / mes
12	Coordina con docentes lo dispuesto por consejo.	Coordinadora Académica	20 minutos	cada 1	Semanas	1 veces	1,39 horas / mes

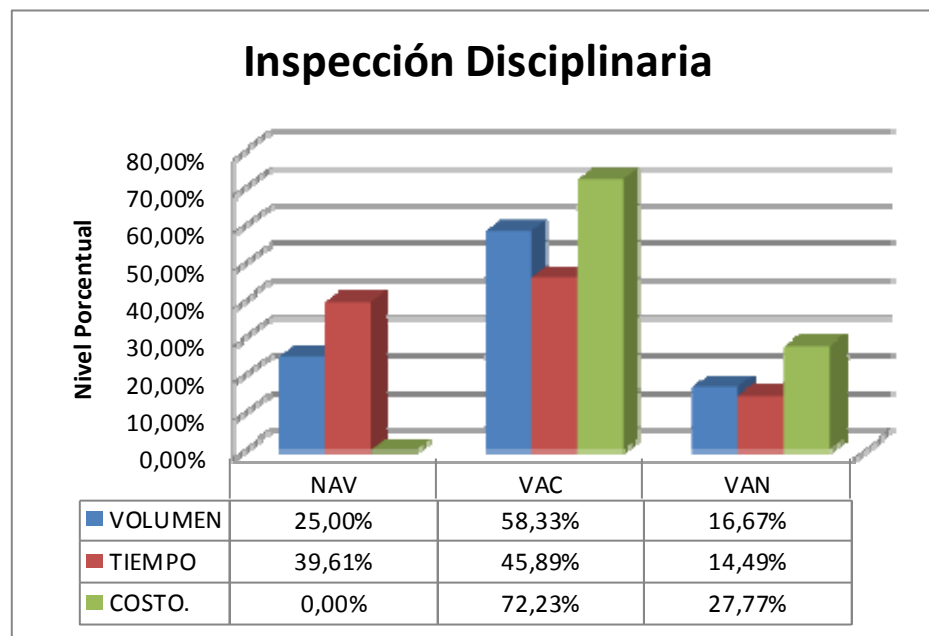
No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Psicóloga	865	5,41	0,12
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora.	2100	13,13	0,29
12	Colectora.	780	4,88	0,11
13	Mensajero.	530	3,31	0,07
	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.009,29	6,31	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: INSPECCIÓN DISCIPLINARIA

Etiquetas de fila	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	25,00%	39,61%	0,00%
VAC	58,33%	45,89%	72,23%
VAN	16,67%	14,49%	27,77%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de Valor Ag	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO.
NAV	25,00%	39,61%	0,00%
VAC	58,33%	45,89%	72,23%
VAN	16,67%	14,49%	27,77%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	Valores		
	VOLUM	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	5,69 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	6,60 horas / mes	51,65 \$
VAN	2,00	2,08 horas / mes	19,86 \$
Total general	12,00	14,38 horas / mes	71,51 \$



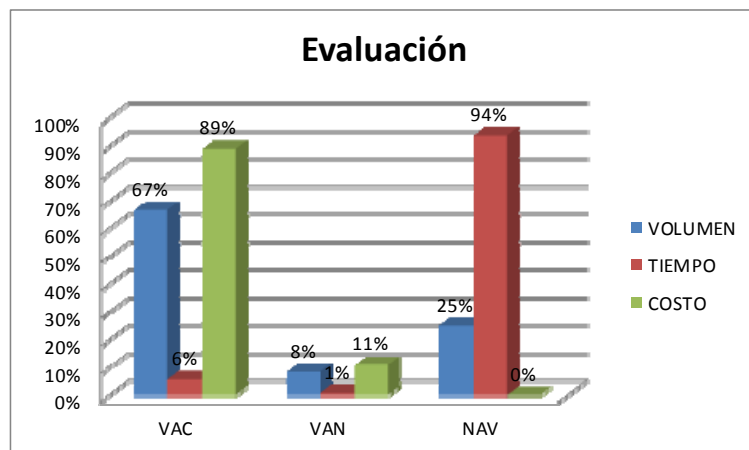
OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Análisis de solicitudes	Coordinadora Académica	1,39 horas / mes	VAC	8,25
2	Comunica y coordina con docentes (permiso autorizado por padre de familia)	Coordinadora Académica	0,69 horas / mes	VAC	4,12
3	Emite permiso autorizado.	Coordinadora Académica	1,04 horas / mes	VAN	6,18
4	Registra información en file de alumna	Coordinadora Académica	0,69 horas / mes	VAC	4,12
5	Envía solicitud y cronograma a rectora	Coordinadora Académica	0,35 horas / mes	VAC	2,06
6	Demora por proceso.		2,22 horas / mes	NAV	-
7	Recepta y analiza solicitud	Rectora.	1,74 horas / mes	VAC	22,79
8	Aprueba solicitud y emite disposiciones adicionales	Rectora.	1,04 horas / mes	VAN	13,67
9	Demora por proceso.		1,39 horas / mes	NAV	-
10	Recepta y procesa solicitud aprobada	Coordinadora Académica	0,35 horas / mes	VAC	2,06
11	Demora por proceso.		2,08 horas / mes	NAV	-
12	Coordina con docentes lo dispuesto por consejo.	Coordinadora Académica	1,39 horas / mes	VAC	8,25

PROCESO: EVALUACIÓN.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaría	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Revisión de políticas de evaluación.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	█	30	-	-	3,33	-	-
2	Verifica fechas de programas y tópicos BI.	x					60,00	6,67	Docente.	1	-	█	60	-	-	6,67	-	-
3	Coordina evaluación de alumnas BI.	x					20,00	2,22	Docente.	1	-	█	20	-	-	2,22	-	-
4	Toma evaluaciones a alumnas BI.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	█	50	-	-	5,56	-	-
5	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	█	-	-	1.440	-	-	-
6	Verifica con alumnas resultados.	x					15,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	█	15	-	-	1,98	-	-
7	Envía evaluaciones a coordinación BI. (exterior)	x					40,00	5,28	Coordinadora Académica.	1	-	█	40	-	-	5,28	-	-
8	Demora por proceso.				x		40,00			-	-	█	-	-	40	-	-	-
9	Verifica fechas de evaluaciones programadas por Ministerio de educación.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	█	5	-	-	0,66	-	-
10	Comunicación de fechas de evaluaciones a docentes.	x					5,00	0,66	Coordinadora Académica.	1	-	█	5	-	-	0,66	-	-
11	Elabora evaluaciones.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	█	30	-	-	3,33	-	-
12	Establecimiento de fechas para evaluación.	x					20,00	2,43	Jefe de área.	1	-	█	20	-	-	2,43	-	-
13	Toma evaluaciones	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	█	50	-	-	5,56	-	-
14	Demora por proceso.				x		4.320,00	-		-	-	█	-	-	4.320	-	-	-
15	Realiza correcciones a calificaciones.		x				50,00	5,56	Docente.	-	1	█	-	50	-	-	5,56	-
16	Procesa solicitud de rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,04	Secretaría	1	-	█	10	-	-	1,04	-	-
17	Demora por proceso.				x		120,00	-		-	-	█	-	-	120	-	-	-
18	Aprueba solicitud de exámen atrasado.		x				5,00	0,66	Coordinadora Académica.	-	1	█	-	5	-	-	0,66	-
19	Demora por proceso.				x		30,00	-		-	-	█	-	-	30	-	-	-
20	Coordinación con alumna para rendición de exámen atrasado.	x					10,00	1,11	Docente.	1	-	█	10	-	-	1,11	-	-
21	Demora por proceso.				x		1.440,00			-	-	█	-	-	1.440	-	-	-
22	Toma evaluaciones a alumna.	x					50,00	5,56	Docente.	1	-	█	50	-	-	5,56	-	-
23	Revisa y califica exámenes.	x					15,00	1,67	Docente.	1	-	█	15	-	-	1,67	-	-
24	Ingresa reporte de notas parciales a sistema.	x					30,00	3,33	Docente.	1	-	█	30,00	-	-	3,33	-	-
TOTAL.		16	2	0	6	0	7.885,00	56,60		16,00	2,00	6,00	440,00	55,00	7.390,00	50,38	6,22	-
PORCENTAJE.		67%	8%	0%	25%	0%				67%	8%	25%	6%	1%	94%	89%	11%	0%



PROPUESTAS.

- 1 Establecimiento de política para corrección de pruebas y exámenes en tiempo no mayor a 3 días.
- 2 Establecimiento de política de reducción de tiempo en procesamiento de solicitudes de exámenes atrasados.

ANEXO 13

PROCESO: CONTRATACIÓN.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Identifica necesidades del personal.	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,111 horas / mes
2	Verifica vacantes.	Jefe de RRHH	30 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,056 horas / mes
3	Solicita referencias.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,056 horas / mes
4	Demora por proceso.		240 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,444 horas / mes
5	Recepta información	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 9 Meses		2 veces	0,037 horas / mes
6	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,019 horas / mes
7	Realiza análisis de información.	Jefe de RRHH	35 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,065 horas / mes
8	Solicita referencias. (reproceso)	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
9	Demora por proceso.		240 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,444 horas / mes
10	Recepta información. (reproceso)	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
11	Realiza análisis de información. (reproceso)	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,019 horas / mes
12	Solicita entrevista a candidato.	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,019 horas / mes
13	Demora por proceso.		240 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,444 horas / mes
14	Realiza entrevista.	Rectora.	40 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,074 horas / mes
15	Demora por proceso.		240 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,444 horas / mes
16	Comunica a candidata.	Jefe de RRHH	7 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,013 horas / mes
17	Elabora contrato de trabajo	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
18	Demora por proceso.		6 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,011 horas / mes
19	Firman contrato de trabajo las partes	Docente / Rectora	15 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
20	Realiza aviso de ingreso al IESS y legaliza en MRL	Jefe de RRHH	20 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,037 horas / mes
21	Envía documentación para control y archivo	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
22	Comunica a sistemas para creación de usuario, clave y configuración de biométrico	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
23	Comunica horarios, de trabajo y presenta instalaciones a docente.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
24	Entrega elementos de organización y métodos de trabajo a docente.	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
25	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,009 horas / mes
26	Realiza inducción a personal del área correspondiente.	Jefe de área	30 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,056 horas / mes
27	Realiza seguimiento a personal nuevo	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 9 Meses		1 veces	0,019 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Jefe de RRHH	875	5,47	0,12
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora.	2100	13,13	0,29
12	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Administradora general.	965	6,03	0,13
	Promedio	1.069,17	6,68	0,15
	Docente / Rectora	2.900,00	6,77	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: CONTRATACIÓN.

Etiquetas de fila	Valores		
	Cuenta de Actividad	Suma de Costo	Suma de Carga
NAV	37,04%	6,79%	74,17%
VAC	59,26%	86,41%	23,62%
VAN	3,70%	6,79%	2,20%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

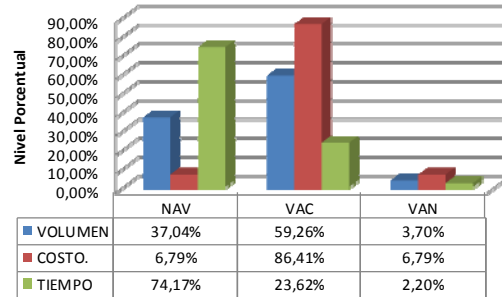
Análisis de valor agi	VOLUMEN	COSTO.	TIEMPO
NAV	37,04%	6,79%	74,17%
VAC	59,26%	86,41%	23,62%
VAN	3,70%	6,79%	2,20%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	1,87 horas / mes	0,30 \$
VAC	16,00	0,60 horas / mes	3,86 \$
VAN	1,00	0,06 horas / mes	0,30 \$
Total general	27,00	2,52 horas / mes	4,47 \$

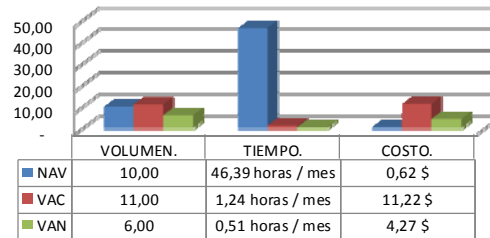
Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	46,39 horas / mes	0,62 \$
VAC	11,00	1,24 horas / mes	11,22 \$
VAN	6,00	0,51 horas / mes	4,27 \$
Total general	27,00	48,14 horas / mes	16,12 \$

Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	1,87 horas / mes	0,30 \$
VAC	16,00	0,60 horas / mes	3,86 \$
VAN	1,00	0,06 horas / mes	0,30 \$
Total general	27,00	2,52 horas / mes	4,47 \$

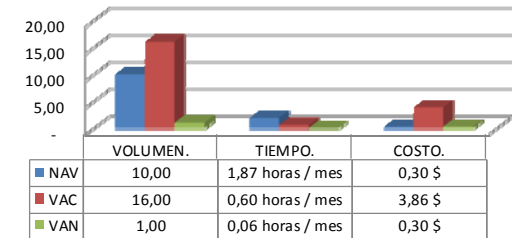
Contratación



Contratación actual.



Contratación mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Identifica necesidades del personal.	Jefe de RRHH	0,111 horas / mes	VAC	0,61
2	Verifica vacantes.	Jefe de RRHH	0,056 horas / mes	VAN	0,30
3	Solicita referencias.	Jefe de RRHH	0,056 horas / mes	VAC	0,30
4	Demora por proceso.		0,444 horas / mes	NAV	-
5	Recepta información	Jefe de RRHH	0,037 horas / mes	VAC	0,20
6	Demora por proceso.		0,019 horas / mes	NAV	-
7	Realiza análisis de información.	Jefe de RRHH	0,065 horas / mes	VAC	0,35
8	Solicita referencias. (reproceso)	Jefe de RRHH	0,028 horas / mes	NAV	0,15
9	Demora por proceso.		0,444 horas / mes	NAV	-
10	Recepta información. (reproceso)	Jefe de RRHH	0,009 horas / mes	NAV	0,05
11	Realiza análisis de información. (reproceso)	Jefe de RRHH	0,019 horas / mes	NAV	0,10
12	Solicita entrevista a candidato.	Jefe de RRHH	0,019 horas / mes	VAC	0,10
13	Demora por proceso.		0,444 horas / mes	NAV	-
14	Realiza entrevista.	Rectora.	0,074 horas / mes	VAC	0,97
15	Demora por proceso.		0,444 horas / mes	NAV	-
16	Comunica a candidata.	Jefe de RRHH	0,013 horas / mes	VAC	0,07
17	Elabora contrato de trabajo	Jefe de RRHH	0,028 horas / mes	VAC	0,15
18	Demora por proceso.		0,011 horas / mes	NAV	-
19	Firman contrato de trabajo las partes	Docente / Rectora	0,028 horas / mes	VAC	0,19
20	Realiza aviso de ingreso al IESS y legaliza en MRL	Jefe de RRHH	0,037 horas / mes	VAC	0,20
21	Envía documentación para control y archivo	Jefe de RRHH	0,009 horas / mes	VAC	0,05
22	Comunica a sistemas para creación de usuario, clave y configuración de biométrico	Jefe de RRHH	0,009 horas / mes	VAC	0,05
23	Comunica horarios, de trabajo y presenta instalaciones a docente.	Jefe de RRHH	0,028 horas / mes	VAC	0,15
24	Entrega elementos de organización y métodos de trabajo a docente.	Jefe de RRHH	0,009 horas / mes	VAC	0,05
25	Demora por proceso.		0,009 horas / mes	NAV	-
26	Realiza inducción a personal del área correspondiente.	Jefe de área	0,056 horas / mes	VAC	0,30
27	Realiza seguimiento a personal nuevo	Jefe de RRHH	0,019 horas / mes	VAC	0,10

PROCESO: NÓMINA

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Registra su ingreso y salida.	Docente / Personal.	1 Minutos	cada 1 Meses		40 veces	0,333 horas / mes
2	Analiza solicitud de docente.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,500 horas / mes
3	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,167 horas / mes
4	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,033 horas / mes
5	Aprueba solicitud	Consejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	2,000 horas / mes
6	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,333 horas / mes
7	Comunica al docente.	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,167 horas / mes
8	Registra solicitud de docente y documenta en expediente.	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,333 horas / mes
9	Realiza análisis mensual de expedientes.	Jefe de RRHH	180 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	3,000 horas / mes
10	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	1,000 horas / mes
11	Envía resumen x empleado a contabilidad	Jefe de RRHH	5 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,083 horas / mes
12	Transporte		1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
13	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.	Asistente Contable.	120 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	2,000 horas / mes
14	Realiza registros en sistema.	Contadora.	10 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
15	Genera detalle de pagos.	Contadora.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes
16	Autoriza pagos de nómina	Gerente	15 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,250 horas / mes
17	Genera detalle de pagos. (reproceso)	Contadora.	1 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,017 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Jefe de RRHH	875	5,47	0,12
6	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
7	Contadora.	950	5,94	0,13
8	Asistente contable.	680	4,25	0,09
9	Administrativo.	965	6,03	0,13
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora	2100	13,13	0,29
	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.069,17	6,68	0,15

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: NÓMINA

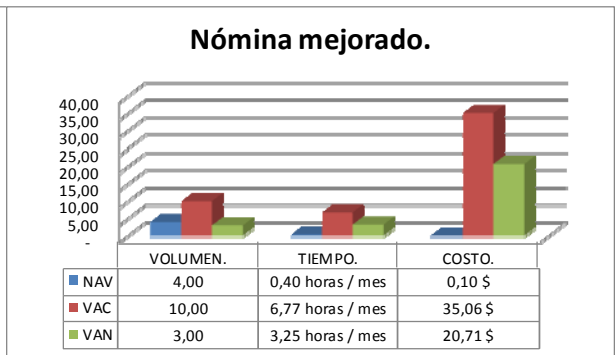
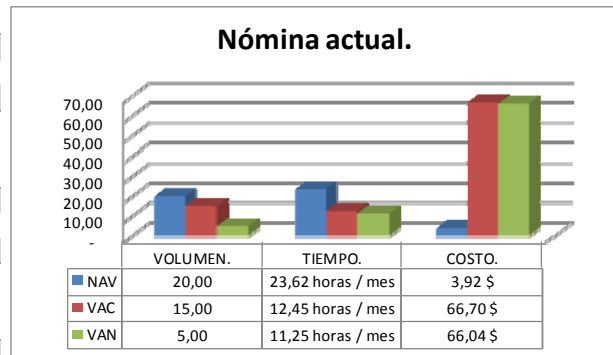
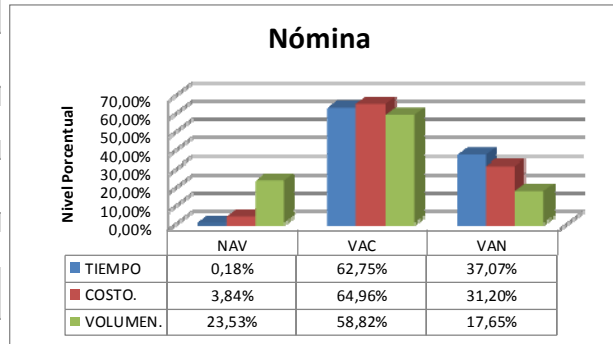
Etiquetas de fila	Valores		
	Suma de Costo	Suma de Carga	Cuenta de Actividad
NAV	0,18%	3,84%	23,53%
VAC	62,75%	64,96%	58,82%
VAN	37,07%	31,20%	17,65%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor aquí	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	0,18%	3,84%	23,53%
VAC	62,75%	64,96%	58,82%
VAN	37,07%	31,20%	17,65%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de va	Valores		
	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,40 horas / mes	0,10 \$
VAC	10,00	6,77 horas / mes	35,06 \$
VAN	3,00	3,25 horas / mes	20,71 \$
Total general	17,00	10,42 horas / mes	55,87 \$

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	20,00	23,62 horas / mes	3,92 \$
VAC	15,00	12,45 horas / mes	66,70 \$
VAN	5,00	11,25 horas / mes	66,04 \$
Total general	40,00	47,32 horas / mes	136,66 \$

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,40 horas / mes	0,10 \$
VAC	10,00	6,77 horas / mes	35,06 \$
VAN	3,00	3,25 horas / mes	20,71 \$
Total general	17,00	10,42 horas / mes	55,87 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Registra su ingreso y salida.	Docente / Personal.	0,333 horas / mes	VAC	2,23
2	Analiza solicitud de docente.	Jefe de RRHH	0,500 horas / mes	VAC	2,73
3	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.	Jefe de RRHH	0,167 horas / mes	VAC	0,91
4	Transporte		0,033 horas / mes	NAV	-
5	Aprueba solicitud	Consejo Directivo	2,000 horas / mes	VAN	13,36
6	Demora por proceso.		0,333 horas / mes	NAV	-
7	Comunica al docente.	Jefe de RRHH	0,167 horas / mes	VAC	0,91
8	Registra solicitud de docente y documenta en expediente.	Jefe de RRHH	0,333 horas / mes	VAC	1,82
9	Realiza análisis mensual de expedientes.	Jefe de RRHH	3,000 horas / mes	VAC	16,41
10	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.	Jefe de RRHH	1,000 horas / mes	VAN	5,47
11	Envía resumen x empleado a contabilidad	Jefe de RRHH	0,083 horas / mes	VAC	0,46
12	Transporte		0,017 horas / mes	NAV	-
13	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.	Asistente Contable.	2,000 horas / mes	VAC	8,50
14	Realiza registros en sistema.	Contadora.	0,167 horas / mes	VAC	0,99
15	Genera detalle de pagos.	Contadora.	0,017 horas / mes	VAC	0,10
16	Autoriza pagos de nómina	Gerente	0,250 horas / mes	VAN	1,88
17	Genera detalle de pagos. (reproceso)	Contadora.	0,017 horas / mes	NAV	0,10

PROCESO: NÓMINA

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	750	4,69	0,10
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
	Registra su ingreso y salida.								Docente / Personal.									
	Analiza solicitud de docente.								Coordinadora Académica.									
	Envía solicitud para aprobación de concejo directivo.																	
	Aprueba solicitud																	
	Comunica al docente.																	
	Registra solicitud de docente.																	
	Envía aprobaciones a asistente de rectorado.																	
	Recepta registros y documenta en expediente.																	
	Realiza análisis mensual de expedientes.																	
	Verifica atrasos del personal con reporte de sistema.																	
	Envía resumen x empleado a contabilidad																	
	Recepta resumen y realiza cálculos de nómina.																	
	Envía documentos para aprobación.																	
	Realiza registros en sistema.																	
	Genera detalle de pagos.																	
	Envía detalle a gerencia para aprobación.																	
	Aprueba pagos de nómina.																	
	Recepta aprobaciones para descargas.								Asistente Contable.									

PROCESO: COBRANZAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta requerimientos de material	Administradora General	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,88 horas / mes
2	Realiza contacto con proveedor y gestiona compra según espe	Administradora General	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,88 horas / mes
3	Solicita cotizaciones a proveedores.	Administradora General /	10 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,25 horas / mes
4	Realiza análisis de cotizaciones.	Administradora General /	35 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	4,38 horas / mes
5	Envía cotizaciones para aprobación	Administradora General /	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	0,63 horas / mes
6	Demora por proceso		25 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	3,13 horas / mes
7	Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	0,63 horas / mes
8	Demora por proceso		25 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	3,13 horas / mes
9	Contacta con proveedor. (Solicita materiales)	Administradora General	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,88 horas / mes
10	Recepta producto / servicio solicitado.	Administradora General /	35 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	4,38 horas / mes
11	Revisión de factura de acuerdo a compra.	Administradora General	5 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	0,63 horas / mes
12	Ingresa productos nuevos a inventario	Jefe de sistemas	35 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	4,38 horas / mes
13	Aprueba producto / servicio solicitado.	Administradora General	10 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,25 horas / mes
14	Realiza cuadre y anexo extracontable de facturas.	Administradora General	30 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	3,75 horas / mes
15	Entrega documentación a departamento contable.	Administradora General	10 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,25 horas / mes
16	Entrega de productos a área solicitante.	Administradora General	10 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,25 horas / mes
17	Elabora informe mensual de adquisiciones y entrega a gerencia	Administradora General	25 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	3,13 horas / mes
18	Revisa contrato de servicio (mail)	Jefe de sistemas	20 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	2,50 horas / mes
19	Lee contrato de servicio y firma.	Jefe de sistemas	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,88 horas / mes
20	Revisa contrato de servicio (mail) (Reproceso)	Jefe de sistemas	15 Minutos	cada 1	Semanas	2,25 veces	1,88 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administradora General / J.	1850	11,56	0,26
9	Administradora general	965	6,03	0,13
10	Gerente	1200	7,50	0,17
11	Rectora.	2100	13,13	0,29
12	Colectora.	780	4,88	0,11
13	Mensajero.	530	3,31	0,07
14	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Jefe de sistemas	885	5,53	0,12
	Promedio	1.066,67	6,67	0,15
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADQUISICIONES

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	3,60%	15,00%	18,06%
VAC	86,05%	65,00%	70,83%
VAN	10,35%	20,00%	11,11%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

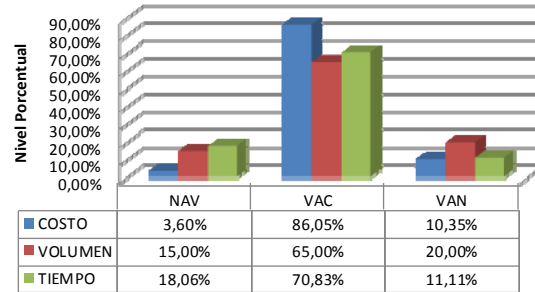
Análisis de valor aq	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	3,60%	15,00%	18,06%
VAC	86,05%	65,00%	70,83%
VAN	10,35%	20,00%	11,11%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	8,13 horas / mes	10,37 \$
VAC	13,00	31,88 horas / mes	247,89 \$
VAN	4,00	5,00 horas / mes	29,82 \$
Total general	20,00	45,00 horas / mes	288,09 \$

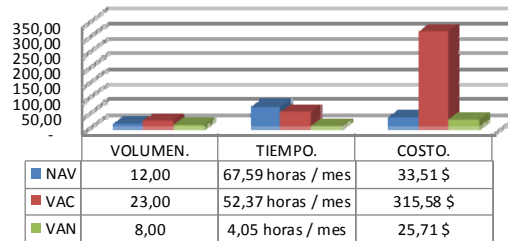
Análisis de valor agr	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	12,00	67,59 horas / mes	33,51 \$
VAC	23,00	52,37 horas / mes	315,58 \$
VAN	8,00	4,05 horas / mes	25,71 \$
Total general	43,00	124,00 horas / mes	374,80 \$

Análisis de valor agr	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	8,13 horas / mes	10,37 \$
VAC	13,00	31,88 horas / mes	247,89 \$
VAN	4,00	5,00 horas / mes	29,82 \$
Total general	20,00	45,00 horas / mes	288,09 \$

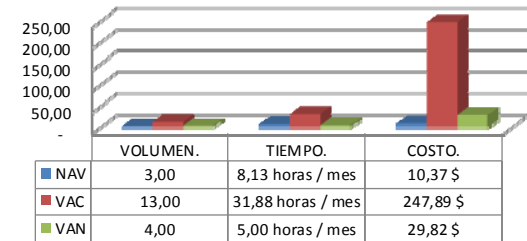
Adquisiciones



Adquisiciones actual.



Adquisiciones mejorado



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta requerimientos de material	Administradora General	1,875 horas / mes	VAC	11,31
2	Realiza contacto con proveedor y gestiona compra según especificacio	Administradora General	1,875 horas / mes	VAC	11,31
3	Solicita cotizaciones a proveedores.	Administradora General / Jefe de sistemas	1,250 horas / mes	VAC	14,45
4	Realiza análisis de cotizaciones.	Administradora General / Jefe de sistemas	4,375 horas / mes	VAC	50,59
5	Envía cotizaciones para aprobación	Administradora General / Jefe de sistemas	0,625 horas / mes	VAC	7,23
6	Demora por proceso		3,125 horas / mes	NAV	-
7	Aprueba cotización mas conveniente para institución	Gerente	0,625 horas / mes	VAN	4,69
8	Demora por proceso		3,125 horas / mes	NAV	-
9	Contacta con proveedor. (Solicita materiales)	Administradora General	1,875 horas / mes	VAC	11,31
10	Recepta producto / servicio solicitado.	Administradora General / Jefe de sistemas	4,375 horas / mes	VAC	50,59
11	Revisión de factura de acuerdo a compra.	Administradora General	0,625 horas / mes	VAN	3,77
12	Ingresa productos nuevos a inventario	Jefe de sistemas	4,375 horas / mes	VAC	24,20
13	Aprueba producto / servicio solicitado.	Administradora General	1,250 horas / mes	VAN	7,54
14	Realiza cuadre y anexo extracontable de facturas.	Administradora General	3,750 horas / mes	VAC	22,62
15	Entrega documentación a departamento contable.	Administradora General	1,250 horas / mes	VAC	7,54
16	Entrega de productos a área solicitante.	Administradora General	1,250 horas / mes	VAC	7,54
17	Elabora informe mensual de adquisiciones y entrega a gerencia	Administradora General	3,125 horas / mes	VAC	18,85
18	Revisa contrato de servicio (mail)	Jefe de sistemas	2,500 horas / mes	VAN	13,83
19	Lee contrato de servicio y firma.	Jefe de sistemas	1,875 horas / mes	VAC	10,37
20	Revisa contrato de servicio (mail) (Reproceso)	Jefe de sistemas	1,875 horas / mes	NAV	10,37

PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepta invitación a evento.	Docente.	5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
2	Realiza y envía solicitud de permiso de salida.	Docente.	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
3	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,06 horas / mes
4	Revisa solicitudes.	Coordinadora Académica.	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
5	Realiza cronograma semanal de actividades.	Coordinadora Académica.	60 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	2,00 horas / mes
6	Solicitud de aprobación a Consejo Directivo.	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
7	Demora por proceso.		30 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	1,00 horas / mes
8	Revisa observaciones de cronograma	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	1,00 horas / mes
9	Realiza cambios a cronograma de actividades.	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,33 horas / mes
10	Recepta cronograma aprobado y coordina con docentes	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
11	Autoriza permiso de salida.	Coordinadora Académica	1 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,03 horas / mes
12	Organiza salidas y programa.	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,33 horas / mes
13	Mantiene control de cronograma.	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,50 horas / mes
14	Elabora y envía solicitud al departamento de compras.	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,50 horas / mes
15	Mantiene control de cronograma.	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 3 Meses		2 veces	0,17 horas / mes
16	Coordina con docentes primaria y secundaria	Coordinadora Académica	25 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,83 horas / mes
17	Analiza tipo de actividad a realizar.	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,33 horas / mes
18	Autoriza permiso correspondiente.	Coordinadora Académica	2 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,07 horas / mes
19	Archiva permiso en expediente.	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 1 Meses		2 veces	0,17 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,10
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,10
3	Secretaria	750	4,69	0,08
4	Jefe de área.	875	5,47	0,09
5	Rectora.	1250	7,81	0,13
6	Vicerectora.	1780	11,13	0,19
7	Gerente.	1780	11,13	0,19
8	Jefe de DOBE.	950	5,94	0,10

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.

Etiquetas de fila	Valores		
	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	13,12%	0,00%	10,53%
VAC	69,06%	78,88%	63,16%
VAN	17,82%	21,12%	26,32%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

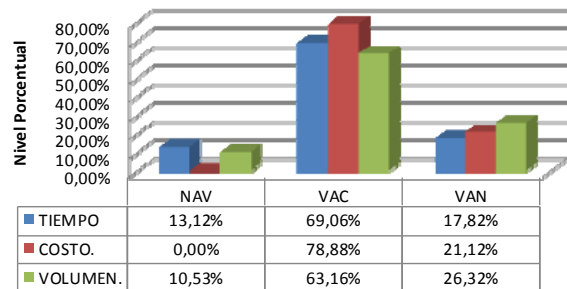
Análisis de valor aq	TIEMPO	COSTO.	VOLUMEN.
NAV	13,12%	0,00%	10,53%
VAC	69,06%	78,88%	63,16%
VAN	17,82%	21,12%	26,32%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	Valores		
	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	1,06 horas / mes	0,00 \$
VAC	11,00	5,39 horas / mes	31,79 \$
VAN	5,00	1,43 horas / mes	8,51 \$
Total general	18,00	7,88 horas / mes	40,30 \$

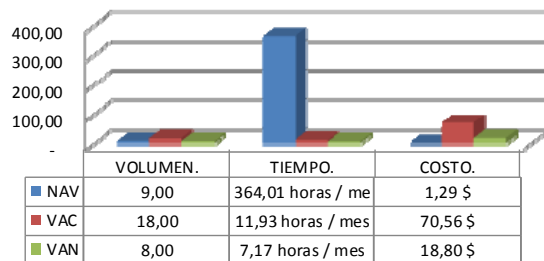
Análisis de valor ag	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	364,01 horas / mes	1,29 \$
VAC	18,00	11,93 horas / mes	70,56 \$
VAN	8,00	7,17 horas / mes	18,80 \$
Total general	35,00	383,10 horas / mes	90,65 \$

Análisis de valor ag	VOLUMEN	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	1,06 horas / mes	0,00 \$
VAC	11,00	5,39 horas / mes	31,79 \$
VAN	5,00	1,43 horas / mes	8,51 \$
Total general	18,00	7,88 horas / mes	40,30 \$

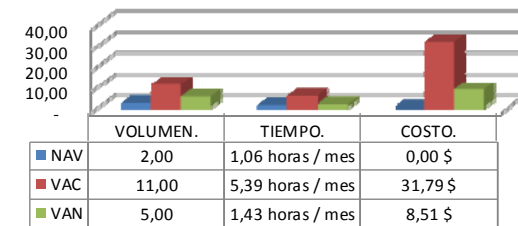
Operaciones y logística.



Gestión de operaciones y logística actual.



Gestión de operaciones y logística mejorado.



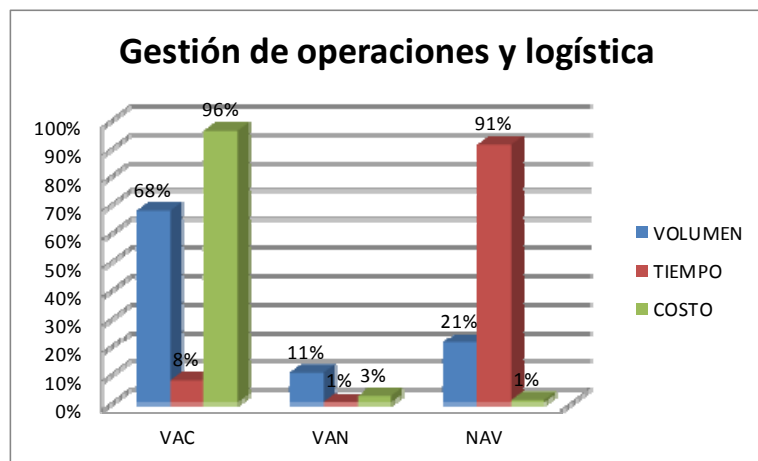
OPERACIÓN	hay un tipo de transformaci	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta dete	NAV

No.	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta invitación a evento.	Docente.	0,06 horas / mes	VAC	0,28
2	Realiza y envía solicitud de permiso de salida.	Docente.	0,17 horas / mes	VAC	0,83
3	Demora por proceso.		0,06 horas / mes	NAV	-
4	Revisa solicitudes.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAN	0,99
5	Realiza cronograma semanal de actividades.	Coordinadora Académica.	2,00 horas / mes	VAC	11,88
6	Solicitud de aprobación a Consejo Directivo.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAC	0,99
7	Demora por proceso.		1,00 horas / mes	NAV	-
8	Revisa observaciones de cronograma	Coordinadora Académica.	1,00 horas / mes	VAN	5,94
9	Realiza cambios a cronograma de actividades.	Coordinadora Académica.	0,33 horas / mes	VAC	1,98
10	Recepta cronograma aprobado y coordina con docentes	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAC	0,99
11	Autoriza permiso de salida.	Coordinadora Académica.	0,03 horas / mes	VAN	0,20
12	Organiza salidas y programa.	Coordinadora Académica.	0,33 horas / mes	VAC	1,98
13	Mantiene control de cronograma.	Coordinadora Académica.	0,50 horas / mes	VAC	2,97
14	Elabora y envía solicitud al departamento de compras.	Coordinadora Académica.	0,50 horas / mes	VAC	2,97
15	Mantiene control de cronograma.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAN	0,99
16	Coordina con docentes primaria y secundaria	Coordinadora Académica.	0,83 horas / mes	VAC	4,95
17	Analiza tipo de actividad a realizar.	Coordinadora Académica.	0,33 horas / mes	VAC	1,98
18	Autoriza permiso correspondiente.	Coordinadora Académica.	0,07 horas / mes	VAN	0,40
19	Archiva permiso en expediente.	Coordinadora Académica.	0,17 horas / mes	VAC	

PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA.

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,10
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,10
3	Secretaría	750	4,69	0,08
4	Jefe de área.	875	5,47	0,09
5	Rectora.	1250	7,81	0,13
6	Vicerectora.	1780	11,13	0,19
7	Gerente.	1780	11,13	0,19
8	Jefe de DOBE.	950	5,94	0,10

No.	Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje	T (min)	Costo	Responsable	Análisis en volumen			Análisis en tiempo			Análisis en costo		
		○	□	⇒	D	▽				VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV	VAC	VAN	NAV
1	Recepta invitación a evento.	x					5,00	0,50	Docente.	1	-	█	5	-	-	0,50	-	-
2	Llena formato predeterminado de permiso (sistema)	x					7,00	0,70	Docente.	1	-	█	7	-	-	0,70	-	-
3	Envía solicitud de permiso (mail).	x					0,50	0,05	Docente.	1	-	█	1	-	-	0,05	-	-
4	Demora por proceso.				x		5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
5	Revisa solicitudes sistema.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	█	10	-	-	0,99	-	-
6	Analiza tipo de actividad a realizar.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	█	15	-	-	1,48	-	-
8	Verifica fechas ingresadas en sistema.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	█	10	-	-	0,99	-	-
9	Realiza cronograma semanal de actividades.	x					30,00	2,97	Coordinadora Académica.	1	-	█	30	-	-	2,97	-	-
11	Envía cronograma para aprobación Transporte.			x			5,00	0,49	Coordinadora Académica.	-	-	█	1	-	5	-	-	0,49
12	Concejo directivo aprueba	x					60,00	40,69	Concejo Directivo.	1	-	█	60	-	-	###	-	-
13	Demora por proceso.				x		5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
14	Transporte.			x			5,00			-	-	1	-	-	5	-	-	-
15	Recepta cronograma aprobado.	x					1,00	0,10	Coordinadora Académica.	1	-	█	1	-	-	0,10	-	-
16	Coordina con docentes de primaria y secundaria.	x					30,00	2,97	Coordinadora Académica.	1	-	█	30	-	-	2,97	-	-
17	Autoriza permiso.		x				5,00	0,49	Coordinadora Académica.	-	1	█	-	5	-	-	0,49	-
18	Organiza salidas y programa.	x					20,00	1,98	Coordinadora Académica.	1	-	█	20	-	-	1,98	-	-
19	Verifica necesidad de recursos externos.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	█	10	-	-	0,99	-	-
20	Envía solicitud a Dpto de compras (mail).	x					5,00	0,49	Coordinadora Académica.	1	-	█	5	-	-	0,49	-	-
22	Demora por proceso.				x		2.880,00			-	-	1	-	-	2.880	-	-	-
23	Recepta productos / servicios.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	█	15	-	-	1,48	-	-
24	Verifica conformidad de adquisición.	x					15,00	1,48	Coordinadora Académica.	1	-	█	15	-	-	1,48	-	-
25	Recepta solicitudes de alumnas.	x					5,00			1	-	█	5	-	-	-	-	-
26	Analiza solicitud de alumnas.	x					3,00	0,30	Coordinadora Académica.	1	-	█	3	-	-	0,30	-	-
27	Verifica autorización de padres de familia.	x					3,00	0,30	Coordinadora Académica.	1	-	█	3	-	-	0,30	-	-
28	Documenta permiso en expediente.	x					10,00	0,99	Coordinadora Académica.	1	-	█	10	-	-	0,99	-	-
29	Autoriza permiso.		x				1,00	0,10	Coordinadora Académica.	-	1	█	-	1	-	-	0,10	-
30	Mantiene control de cronograma aprobado.		x				10,00	0,99	Coordinadora Académica.	-	1	█	-	10	-	-	0,99	-
31	Archiva expediente.					x	2,00	0,20	Coordinadora Académica.	-	-	1	-	-	2	-	-	0,20
TOTAL.		19	3	2	3	1	3.173	62		19	3	6	255	16	2.902	59	2	1
PORCENTAJE.		68%	11%	7%	11%	4%	53			68%	11%	21%	8%	1%	91%	96%	3%	1%



PROPUESTAS.

- 1 Generar en intranet municipal, un aplicativo en sharepoint, que permita agendar las actividades propuestas para salidas, permisos, reuniones, eventos, etc.
- 2 Una vez generada la solicitud en sharepoint, se generará automáticamente una plantilla, que se enviará por mail al encargado para la autorización respectiva.
- 3 Las solicitudes se verificarán en el sistema, los cambios en cronograma se realizará en el mismo.

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Recepción de documentos (digital y físico)	Jefe de biblioteca	20 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,035 horas / mes
2	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
3	Solicita información faltante a responsable.	Asistente de bibliotec.	30 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,052 horas / mes
4	Recepta información faltante digitalizada	Asistente de bibliotec.	25 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,043 horas / mes
5	Ingreso de especies en sistema.	Asistente de bibliotec.	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
6	Codificación física y digital de especies.	Asistente de bibliotec.	25 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,043 horas / mes
7	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente de bibliotec.	10 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,017 horas / mes
8	Carga información digital en sistema	Asistente de bibliotec.	15 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,026 horas / mes
9	Revisión de solicitudes de información.	Asistente de bibliotec.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,417 horas / mes
10	Reserva de ejemplar en sistema.	Asistente de bibliotec.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,417 horas / mes
11	Entrega ejemplares y recepta documento.	Asistente de bibliotec.	5 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,417 horas / mes
12	Recepción de devoluciones	Asistente de bibliotec.	4 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,333 horas / mes
13	Verifica estado de ejemplares	Asistente de bibliotec.	4 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,333 horas / mes
14	Ingresa al sistema al ejemplar y devuelve documentos	Asistente de bibliotec.	10 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,833 horas / mes
15	Demora por proceso		5 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,417 horas / mes
16	Verifica tiempos establecidos de préstamo	Jefe de biblioteca	15 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	1,250 horas / mes
17	Comunica vencimiento de plazos	Jefe de biblioteca	1 Minutos	cada 1	Semanas	2 veces	0,083 horas / mes
18	Verifica actualización de documentos digitales.	Jefe de biblioteca	2 Minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,111 horas / mes
19	Demora por proceso		2 Minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,111 horas / mes
20	Ingresa en plataforma documentos actualizados	Asistente de bibliotec.	3 Minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,167 horas / mes
21	Realiza seguimiento y control.	Asistente de bibliotec.	1 Minutos	cada 1	Semanas	1 veces	0,056 horas / mes
22	Informa observaciones encontradas en ejemplar	Jefe de biblioteca	5 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,007 horas / mes
23	Demora por proceso		4 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,006 horas / mes
24	Organiza devolución de ejemplares.	Administrativo / Coord	15 Minutos	cada 1	Años	1 veces	0,021 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
12	Asistente de biblioteca	665	4,16	0,09
13	Jefe de biblioteca	850	5,31	0,12
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Administrativo / Coordinad.	1.915,00	11,97	0,27
	Promedio	1.036,15	6,48	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Junta	1.431,25	8,95	0,20
	Mesa de trabajo	4.075,00	25,47	0,57

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

Etiquetas de fila	Valores	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	16,67%	10,53%	
VAC	50,40%	62,50%	48,04%	
VAN	49,60%	20,83%	41,43%	
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	

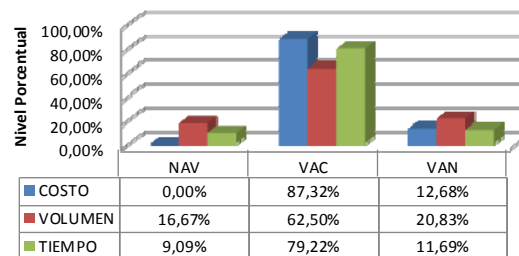
Análisis de valor ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	16,67%	9,09%
VAC	87,32%	62,50%	79,22%
VAN	12,68%	20,83%	11,69%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,55 horas / mes	0,00 \$
VAC	15,00	2,51 horas / mes	10,75 \$
VAN	5,00	2,17 horas / mes	10,58 \$
Total general	24,00	5,23 horas / mes	21,33 \$

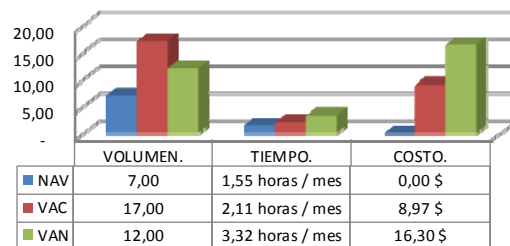
Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	1,55 horas / mes	0,00 \$
VAC	17,00	2,11 horas / mes	8,97 \$
VAN	12,00	3,32 horas / mes	16,30 \$
Total general	36,00	6,98 horas / mes	25,27 \$

Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,55 horas / mes	0,00 \$
VAC	15,00	2,51 horas / mes	10,75 \$
VAN	5,00	2,17 horas / mes	10,58 \$
Total general	24,00	5,23 horas / mes	21,33 \$

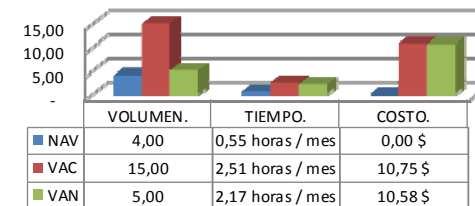
Administración de bibliotecas



Administración bibliotecas actual.



Administración bibliotecas mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformación	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepción de documentos (digital y físico)	Jefe de biblioteca	0,035 horas / mes	VAC	0,18
2	Demora por proceso		0,017 horas / mes	NAV	-
3	Solicita información faltante a responsable.	Asistente de biblioteca	0,052 horas / mes	VAC	0,22
4	Recepta información faltante digitalizada	Asistente de biblioteca	0,043 horas / mes	VAC	0,18
5	Ingreso de especies en sistema.	Asistente de biblioteca	0,017 horas / mes	VAC	0,07
6	Codificación física y digital de especies.	Asistente de biblioteca	0,043 horas / mes	VAC	0,18
7	Organización de fichas y especies en bloques	Asistente de biblioteca	0,017 horas / mes	VAC	0,07
8	Carga información digital en sistema	Asistente de biblioteca	0,026 horas / mes	VAC	0,11
9	Revisión de solicitudes de información.	Asistente de biblioteca	0,417 horas / mes	VAN	1,73
10	Reserva de ejemplar en sistema.	Asistente de biblioteca	0,417 horas / mes	VAC	1,73
11	Entrega ejemplares y recepta documento.	Asistente de biblioteca	0,417 horas / mes	VAC	1,73
12	Recepción de devoluciones	Asistente de biblioteca	0,333 horas / mes	VAC	1,39
13	Verifica estado de ejemplares	Asistente de biblioteca	0,333 horas / mes	VAN	1,39
14	Ingresa al sistema al ejemplar y devuelve documentos	Asistente de biblioteca	0,833 horas / mes	VAC	3,46
15	Demora por proceso		0,417 horas / mes	NAV	-
16	Verifica tiempos establecidos de préstamo	Jefe de biblioteca	1,250 horas / mes	VAN	6,64
17	Comunica vencimiento de plazos	Jefe de biblioteca	0,083 horas / mes	VAC	0,44
18	Verifica actualización de documentos digitales.	Jefe de biblioteca	0,111 horas / mes	VAN	0,59
19	Demora por proceso		0,111 horas / mes	NAV	-
20	Ingresa en plataforma documentos actualizados	Asistente de biblioteca	0,167 horas / mes	VAC	0,69
21	Realiza seguimiento y control.	Asistente de biblioteca	0,056 horas / mes	VAN	0,23
22	Informa observaciones encontradas en ejemplar	Jefe de biblioteca	0,007 horas / mes	VAC	0,04
23	Demora por proceso		0,006 horas / mes	NAV	-
24	Organiza devolución de ejemplares.	Administrativo / Coordinadora Académica.	0,021 horas / mes	VAC	0,25

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BARES Y COMEDORES

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Realiza plan de alimentación semanal	Jefe de cocina	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,67 horas / mes
2	Revisión y corrección de plan de alimentación semanal	Doctora	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
3	Envía requerimientos de suministros	Jefe de cocina	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,83 horas / mes
4	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
5	Recibe información y revisa requerimientos	Administradora general.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
6	Realiza presupuesto de plan de alimentación	Administradora general.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
7	Realiza gestión para adquisición de suministros	Administradora general.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,39 horas / mes
8	Demora por proceso		60 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	3,33 horas / mes
9	Coordina preparación de alimentos	Jefe de cocina	180 Minutos	cada 1	Días	1,00 veces	50,00 horas / mes
10	Evalúa Proveedores	Jefe de cocina	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
11	Comunica resultados de evaluación	Jefe de cocina	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
12	Mantiene control de inventarios de cocina	Jefe de cocina	30 Minutos	cada 1	Días	1,00 veces	8,33 horas / mes
13	Realiza seguimiento de plan de alimentación.	Doctora	25 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,42 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administradora general.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
15	Jefe de cocina	800	5,00	0,11
	Doctora	865	5,41	0,12
	Promedio	988,44	6,18	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BARES Y COMEDORES

Etiquetas de fila	Valores		
Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga	
VAC	97,22%	53,85%	91,88%
NAV	0,00%	15,38%	5,54%
VAN	2,78%	30,77%	2,57%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

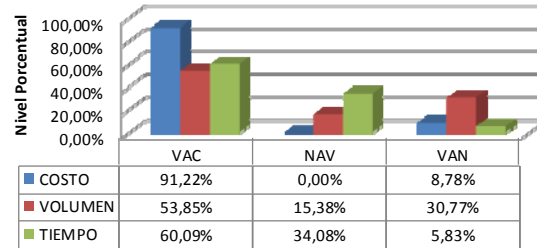
Análisis de valor ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
VAC	91,22%	53,85%	60,09%
NAV	0,00%	15,38%	34,08%
VAN	8,78%	30,77%	5,83%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	3,89 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	64,44 horas / mes	325,95 \$
VAN	4,00	1,81 horas / mes	9,31 \$
Total general	13,00	70,14 horas / mes	335,26 \$

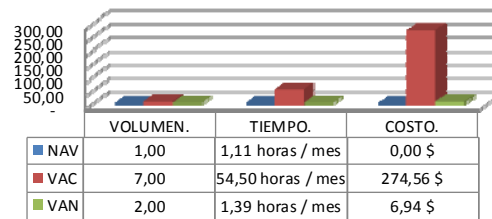
Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	1,11 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	54,50 horas / mes	274,56 \$
VAN	2,00	1,39 horas / mes	6,94 \$
Total general	10,00	57,00 horas / mes	281,51 \$

Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	3,89 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	64,44 horas / mes	325,95 \$
VAN	4,00	1,81 horas / mes	9,31 \$
Total general	13,00	70,14 horas / mes	335,26 \$

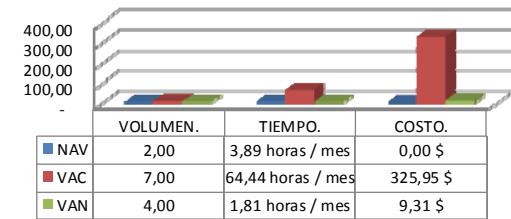
Administración de bares y comedores



Administración de bares y comedores actual.



Administración de bares y comedores mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transforma	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifi	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta de	NAV

No	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Realiza plan de alimentación semanal	Jefe de cocina	1,67 horas / mes	VAC	8,33
2	Revisión y corrección de plan de alimentación semanal	Doctora	0,28 horas / mes	VAN	1,50
3	Envía requerimientos de suministros	Jefe de cocina	0,83 horas / mes	VAC	4,17
4	Demora por proceso		0,56 horas / mes	NAV	-
5	Recibe información y revisa requerimientos	Administradora general.	1,11 horas / mes	VAC	6,70
6	Realiza presupuesto de plan de alimentación	Administradora general.	1,11 horas / mes	VAC	6,70
7	Realiza gestión para adquisición de suministros	Administradora general.	1,39 horas / mes	VAC	8,38
8	Demora por proceso		3,33 horas / mes	NAV	-
9	Coordina preparación de alimentos	Jefe de cocina	50,00 horas / mes	VAC	250,00
10	Evalúa Proveedores	Jefe de cocina	0,56 horas / mes	VAN	2,78
11	Comunica resultados de evaluación	Jefe de cocina	0,56 horas / mes	VAN	2,78
12	Mantiene control de inventarios de cocina	Jefe de cocina	8,33 horas / mes	VAC	41,67
13	Realiza seguimiento de plan de alimentación.	Doctora	0,42 horas / mes	VAN	2,25

PROCESO: GESTIÓN DE PRESUPUESTO

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08

N	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Realiza revisión de presupuesto de año anterior vs el real ejecutado	Gerente	120 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
2	Verifica el cumplimiento de los presupuestos.	Gerente	120 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
3	Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto.	Gerente	120 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
4	Presenta un informe a consejo directivo.	Gerente	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
5	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
6	Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Consejo Directivo.	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
7	Elabora propuestas de mejoramiento de informe	Gerente	20 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
8	Elabora presupuesto anual.	Gerente	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
9	Elabora rendición de cuentas (Trimestral)	Gerente	30 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,167 horas / mes
10	Presenta informe a Consejo Directivo	Gerente	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,111 horas / mes
11	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,056 horas / mes
12	Revisa informe de rendición de cuentas.	Consejo Directivo.	20 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,111 horas / mes
13	Aprueba informe de rendición de cuentas.	Consejo Directivo.	5 Minutos	cada 3 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
14	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,014 horas / mes
15	Solicita revisión anual de presupuesto a Consejo Directivo.	Gerente	5 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,007 horas / mes
16	Revisión de presupuesto anual.	Gerente	30 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,042 horas / mes
17	Ejecución de políticas y presupuesto.	Gerente	20 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,333 horas / mes
18	Control y seguimiento del proceso.	Gerente	15 Minutos	cada 1 Meses		1 veces	0,250 horas / mes
19	Elabora presupuesto anual. (reproceso)	Gerente	20 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,028 horas / mes
20	Solicita revisión anual de presupuesto a Consejo Directivo. (reproceso)	Gerente	10 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,014 horas / mes
21	Aprueba presupuesto anual	Consejo Directivo.	10 Minutos	cada 12 Meses		1 veces	0,014 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Consejo Directivo.	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: GESTIÓN DE PRESUPUESTO

Etiquetas de fila	Valores	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	2,62%	23,81%	7,46%	
VAC	61,66%	47,62%	61,84%	
VAN	35,71%	28,57%	30,70%	
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	

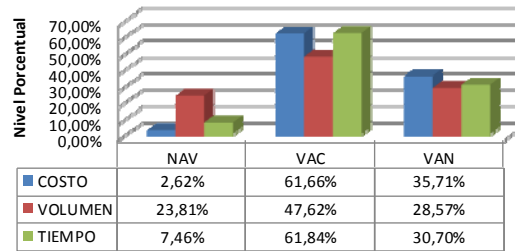
Análisis de valor agi	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	2,62%	23,81%	7,46%
VAC	61,66%	47,62%	61,84%
VAN	35,71%	28,57%	30,70%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	0,12 horas / mes	0,31 \$
VAC	10,00	0,98 horas / mes	7,34 \$
VAN	6,00	0,49 horas / mes	4,25 \$
Total general	21,00	1,58 horas / mes	11,91 \$

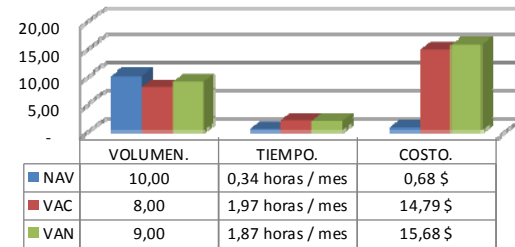
Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	10,00	0,34 horas / mes	0,68 \$
VAC	8,00	1,97 horas / mes	14,79 \$
VAN	9,00	1,87 horas / mes	15,68 \$
Total general	27,00	4,18 horas / mes	31,15 \$

Valores			
Valores	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	0,12 horas / mes	0,31 \$
VAC	10,00	0,98 horas / mes	7,34 \$
VAN	6,00	0,49 horas / mes	4,25 \$
Total general	21,00	1,58 horas / mes	11,91 \$

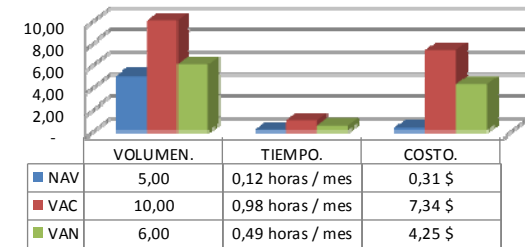
Gestión de presupuesto



Gestión de presupuesto actual.



Gestión de presupuesto mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Realiza revisión de presupuesto de año anterior vs el real ejecutado	Gerente	0,167 horas / mes	VAC	1,25
2	Verifica el cumplimiento de los presupuestos.	Gerente	0,042 horas / mes	VAN	0,31
3	Prepara un informe de rendición de cuentas de presupuesto.	Gerente	0,042 horas / mes	VAC	0,31
4	Presenta un informe a consejo directivo.	Gerente	0,042 horas / mes	VAC	0,31
5	Demora por proceso.		0,007 horas / mes	NAV	-
6	Revisa informe de rendición de cuentas (año anterior)	Consejo Directivo.	0,042 horas / mes	VAN	0,44
7	Elabora propuestas de mejoramiento de informe	Gerente	0,028 horas / mes	VAC	0,21
8	Elabora presupuesto anual.	Gerente	0,042 horas / mes	VAC	0,31
9	Elabora rendición de cuentas (Trimestral)	Gerente	0,167 horas / mes	VAC	1,25
10	Presenta informe a Consejo Directivo	Gerente	0,111 horas / mes	VAC	0,83
11	Demora por proceso.		0,056 horas / mes	NAV	-
12	Revisa informe de rendición de cuentas.	Consejo Directivo.	0,111 horas / mes	VAN	1,18
13	Aprueba informe de rendición de cuentas.	Consejo Directivo.	0,028 horas / mes	VAN	0,30
14	Demora por proceso.		0,014 horas / mes	NAV	-
15	Solicita revisión anual de presupuesto a Consejo Directivo.	Gerente	0,007 horas / mes	VAC	0,05
16	Revisión de presupuesto anual.	Gerente	0,042 horas / mes	VAC	0,31
17	Ejecución de políticas y presupuesto.	Gerente	0,333 horas / mes	VAC	2,50
18	Control y seguimiento del proceso.	Gerente	0,250 horas / mes	VAN	1,88
19	Elabora presupuesto anual. (reproceso)	Gerente	0,028 horas / mes	NAV	0,21
20	Solicita revisión anual de presupuesto a Consejo Directivo. (reproceso)	Gerente	0,014 horas / mes	NAV	0,10
21	Aprueba presupuesto anual	Consejo Directivo.	0,014 horas / mes	VAN	0,15

PROCESO: GESTIÓN CONTABLE

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1 Recpta documentación soporte	Asistente Contable	2 Minutos	cada 1	Días	3 veces	1,67 horas / mes
2 Analiza legalidad de documentos.	Asistente Contable	7 Minutos	cada 1	Días	3 veces	5,50 horas / mes
3 Devolución de documentación a unidad correspondiente	Asistente Contable	1 Minutos	cada 1	Días	3 veces	0,83 horas / mes
4 Recpta documentación soporte (reproceso)	Asistente Contable	1 Minutos	cada 1	Días	1 veces	0,28 horas / mes
5 Analiza legalidad de documentos. (reproceso)	Asistente Contable	3 Minutos	cada 1	Días	1 veces	0,83 horas / mes
6 Envía documentos para aprobación.	Asistente Contable	2 Minutos	cada 1	Días	3 veces	1,67 horas / mes
7 Recpta documentos aprobados.	Asistente Contable	5 Minutos	cada 1	Días	1 veces	1,39 horas / mes
8 Demora por proceso		45 Minutos	cada 1	Días	1 veces	12,50 horas / mes
9 Realiza registros contables en sistema	Contadora	10 Minutos	cada 1	Días	3 veces	8,33 horas / mes
10 Realiza cierre de estados financieros mensuales.	Contadora	60 Minutos	cada 1	Días	6 veces	100,00 horas / mes
11 Envía EE.FF para aprobación.	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
12 Revisión de EE.FF	Gerente	30 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,50 horas / mes
13 Realiza registros contables en sistema (reproceso)	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
14 Realiza cierre de estados financieros mensuales. (reproceso)	Contadora	30 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,50 horas / mes
15 Envía EE.FF para aprobación. (reproceso)	Contadora	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
16 Revisión de EE.FF (reproceso)	Gerente	15 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,25 horas / mes
17 Entrega EE.FF aprobados a contadora.	Gerente	5 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,08 horas / mes
18 Emite EE.FF finales.	Contadora	10 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,17 horas / mes
19 Firman Estados Financieros finales	Contadora / Gerente.	10 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,17 horas / mes
20 Envía detalle de gastos a COPADE	Contadora	10 Minutos	cada 1	Meses	1 veces	0,17 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora	950	5,94	0,13
7	Asistente Contable	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.086,82	6,79	0,15
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	1,82%	35,00%	10,75%
VAC	97,43%	55,00%	88,75%
VAN	0,75%	10,00%	0,49%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

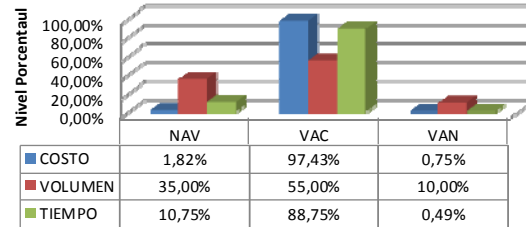
Análisis de valor agi	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	1,82%	35,00%	10,75%
VAC	97,43%	55,00%	88,75%
VAN	0,75%	10,00%	0,49%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	14,53 horas / mes	13,29 \$
VAC	11,00	119,89 horas / mes	712,79 \$
VAN	2,00	0,67 horas / mes	5,52 \$
Total general	20,00	135,08 horas / mes	731,60 \$

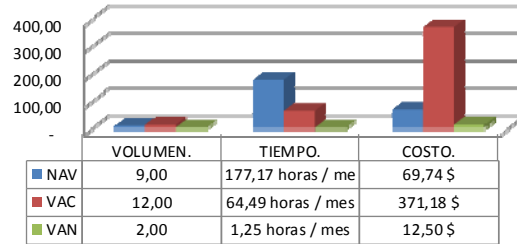
Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	9,00	177,17 horas / mes	69,74 \$
VAC	12,00	64,49 horas / mes	371,18 \$
VAN	2,00	1,25 horas / mes	12,50 \$
Total general	23,00	242,91 horas / mes	453,42 \$

Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	7,00	14,53 horas / mes	13,29 \$
VAC	11,00	119,89 horas / mes	712,79 \$
VAN	2,00	0,67 horas / mes	5,52 \$
Total general	20,00	135,08 horas / mes	731,60 \$

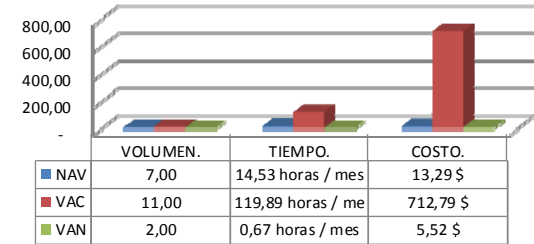
Gestión Contable



Gestión contable actual.



Gestión contable mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Recepta documentación soporte	Asistente Contable	1,667 horas / mes	VAC	7,08
2	Analiza legalidad de documentos.	Asistente Contable	5,500 horas / mes	VAC	23,38
3	Devolución de documentación a unidad correspondiente	Asistente Contable	0,833 horas / mes	VAC	3,54
4	Recepta documentación soporte (reproceso)	Asistente Contable	0,278 horas / mes	NAV	1,18
5	Analiza legalidad de documentos. (reproceso)	Asistente Contable	0,833 horas / mes	NAV	3,54
6	Envía documentos para aprobación.	Asistente Contable	1,667 horas / mes	VAC	17,71
7	Recepta documentos aprobados.	Asistente Contable	1,389 horas / mes	VAC	14,76
8	Demora por proceso		12,500 horas / mes	NAV	-
9	Realiza registros contables en sistema	Contadora	8,333 horas / mes	VAC	49,48
10	Realiza cierre de estados financieros mensuales.	Contadora	100,000 horas / mes	VAC	593,75
11	Envía EE.FF para aprobación.	Contadora	0,083 horas / mes	VAC	0,49
12	Revisión de EE.FF	Gerente	0,500 horas / mes	VAN	3,75
13	Realiza registros contables en sistema (reproceso)	Contadora	0,083 horas / mes	NAV	0,49
14	Realiza cierre de estados financieros mensuales. (reproceso)	Contadora	0,500 horas / mes	NAV	5,31
15	Envía EE.FF para aprobación. (reproceso)	Contadora	0,083 horas / mes	NAV	0,89
16	Revisión de EE.FF (reproceso)	Gerente	0,250 horas / mes	NAV	1,88
17	Entrega EE.FF aprobados a contadora.	Gerente	0,083 horas / mes	VAC	0,63
18	Emite EE.FF finales.	Contadora	0,167 horas / mes	VAC	0,99
19	Firman Estados Financieros finales	Contadora / Gerente.	0,167 horas / mes	VAN	1,77
20	Envía detalle de gastos a COPADE	Contadora	0,167 horas / mes	VAC	0,99

PROCESO: PAGOS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Generación de detalle de pagos	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
2	Clasificación de facturas según política.	Asistente Contable.	60 Minutos	cada 2	Semanas	1,00 veces	3,33 horas / mes
3	Entrega detalle de pagos.	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
4	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
5	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente.	Contadora.	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,11 horas / mes
6	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
7	Autoriza y realiza transferencia bancaria.	Gerente.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
8	Elaboración de cheques	Asistente Contable.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	1,39 horas / mes
9	Demora por proceso.		5 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,28 horas / mes
10	Revisión y firma de cheques.	Contadora.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
11	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
12	Saca copia al cheque.	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
13	Demora por proceso.		10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes
14	Entrega cheques a cada proveedor	Contadora.	7 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,39 horas / mes
15	Entrega de documentación para un proceso de contabilización	Asistente Contable.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,00 veces	0,56 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente.	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: PAGOS

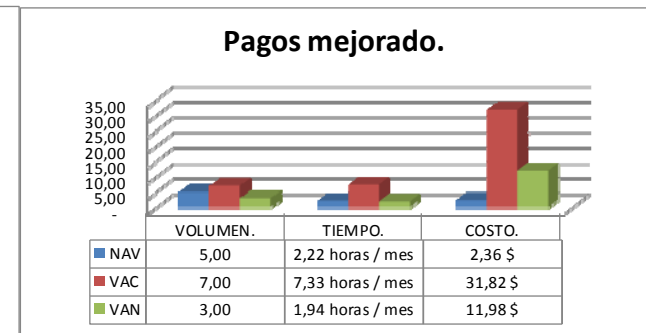
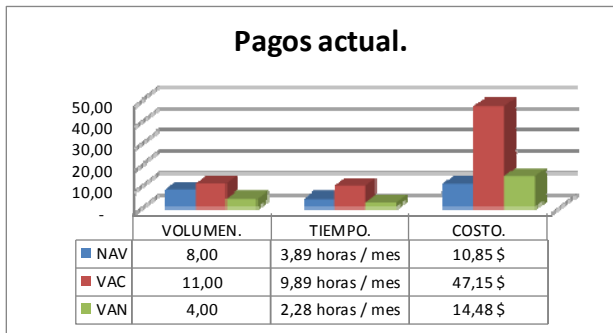
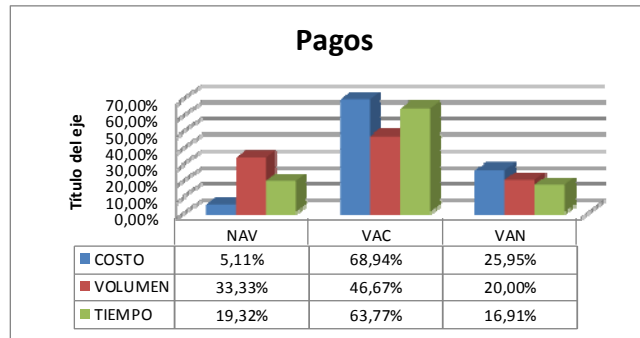
Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	5,11%	33,33%	19,32%
VAC	68,94%	46,67%	63,77%
VAN	25,95%	20,00%	16,91%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	5,11%	33,33%	19,32%
VAC	68,94%	46,67%	63,77%
VAN	25,95%	20,00%	16,91%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	2,22 horas / mes	2,36 \$
VAC	7,00	7,33 horas / mes	31,82 \$
VAN	3,00	1,94 horas / mes	11,98 \$
Total general	15,00	11,50 horas / mes	46,16 \$

Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	8,00	3,89 horas / mes	10,85 \$
VAC	11,00	9,89 horas / mes	47,15 \$
VAN	4,00	2,28 horas / mes	14,48 \$
Total general	23,00	16,06 horas / mes	72,48 \$

Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	5,00	2,22 horas / mes	2,36 \$
VAC	7,00	7,33 horas / mes	31,82 \$
VAN	3,00	1,94 horas / mes	11,98 \$
Total general	15,00	11,50 horas / mes	46,16 \$



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Generación de detalle de pagos	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36
2	Clasificación de facturas según política.	Asistente Contable.	3,333 horas / mes	VAC	14,17
3	Entrega detalle de pagos.	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36
4	Demora por proceso.		0,556 horas / mes	NAV	-
5	Verifica detalle de pagos y entrega a gerente.	Contadora.	1,111 horas / mes	VAN	6,60
6	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
7	Autoriza y realiza transferencia bancaria.	Gerente.	0,278 horas / mes	VAN	2,08
8	Elaboración de cheques	Asistente Contable.	1,389 horas / mes	VAC	5,90
9	Demora por proceso.		0,278 horas / mes	NAV	-
10	Revisión y firma de cheques.	Contadora.	0,556 horas / mes	VAN	3,30
11	Elaboración de cheques (reproceso)	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	NAV	2,36
12	Saca copia al cheque.	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36
13	Demora por proceso.		0,556 horas / mes	NAV	-
14	Entrega cheques a cada proveedor	Contadora.	0,389 horas / mes	VAC	2,31
15	Entrega de documentación para un proceso de contabilización	Asistente Contable.	0,556 horas / mes	VAC	2,36

PROCESO: COBRANZAS

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Verifica listas de alumnos nuevos	Secretaría	5 Minutos	cada 1 Años		1,50 veces	0,01 horas / mes
2	Parametriza alumnos nuevos a sistema contable.	Secretaría	60 Minutos	cada 1 Años		1,50 veces	0,13 horas / mes
3	Genera valores a cobrar.	Contadora.	30 Minutos	cada 1 Meses		3 veces	1,50 horas / mes
4	Revisa valores a cobrar	Contadora.	60 Minutos	cada 1 Meses		3 veces	3,00 horas / mes
5	Revisa cuentas bancarias de colegio.	Contadora.	15 Minutos	cada 1 Semanas		1 veces	0,83 horas / mes
6	Genera facturas por prestación de servicios	Asistente contable.	2 Minutos	cada 1 Meses		1152 veces	38,40 horas / mes
7	Prepara documentación para contabilizar.	Asistente contable.	60 Minutos	cada 1 Días		2 veces	25,00 horas / mes
8	Recepta documentación y cobros de efectivo	Colectora.	20 Minutos	cada 1 Días		3 veces	16,67 horas / mes
9	Genera comprobantes de pago y facturas.	Colectora.	20 Minutos	cada 1 Días		3 veces	13,89 horas / mes
10	Realiza cuadros de caja diarios.	Colectora.	30 Minutos	cada 1 Días		1 veces	8,33 horas / mes
11	Revisa valores cobrados.	Colectora.	5 Minutos	cada 1 Días		1 veces	1,39 horas / mes
12	Entrega efectivo para depósito.	Colectora.	15 Minutos	cada 1 Días		1 veces	4,17 horas / mes
13	Demora por proceso		20 Minutos	cada 1 Días		1 veces	5,56 horas / mes
14	Entrega comprobante de depósito	Mensajero	10 Minutos	cada 1 Días		1 veces	2,78 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: COBRANZAS

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	7,14%	4,57%
VAC	94,39%	64,29%	91,13%
VAN	5,61%	28,57%	4,30%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

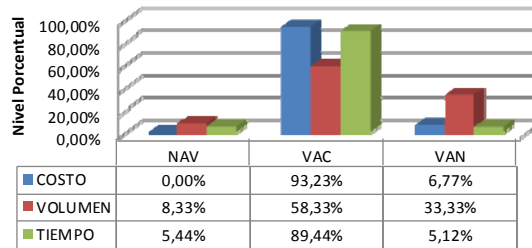
Análisis de valor ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	8,33%	5,44%
VAC	93,23%	58,33%	89,44%
VAN	6,77%	33,33%	5,12%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Valores			
Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	5,56 horas / mes	0,00 \$
VAC	9,00	110,86 horas / mes	498,04 \$
VAN	4,00	5,23 horas / mes	29,58 \$
Total general	14,00	121,65 horas / mes	527,62 \$

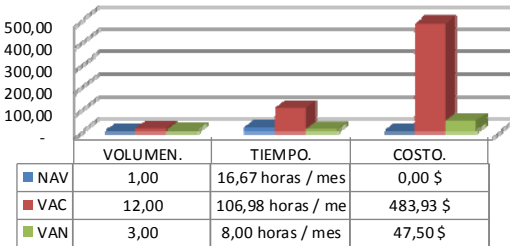
Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	16,67 horas / mes	0,00 \$
VAC	12,00	106,98 horas / mes	483,93 \$
VAN	3,00	8,00 horas / mes	47,50 \$
Total general	16,00	131,65 horas / mes	531,43 \$

Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	1,00	5,56 horas / mes	0,00 \$
VAC	9,00	110,86 horas / mes	498,04 \$
VAN	4,00	5,23 horas / mes	29,58 \$
Total general	14,00	121,65 horas / mes	527,62 \$

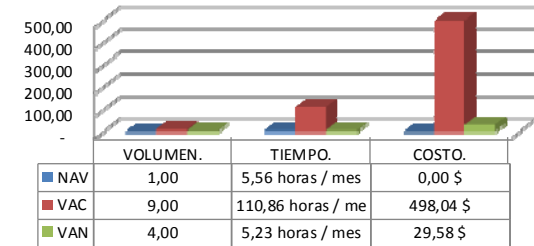
Cobranzas



Cobranzas actual.



Cobranzas mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	NAV
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica listas de alumnos nuevos	Secretaria	0,010 horas / mes	VAN	0,05
2	Parametriza alumnos nuevos a sistema contable.	Secretaria	0,125 horas / mes	VAC	0,59
3	Genera valores a cobrar.	Contadora.	1,500 horas / mes	VAC	8,91
4	Revisa valores a cobrar	Contadora.	3,000 horas / mes	VAN	17,81
5	Revisa cuentas bancarias de colegio.	Contadora.	0,833 horas / mes	VAN	4,95
6	Genera facturas por prestación de servicios	Asistente contable.	38,400 horas / mes	VAC	163,20
7	Prepara documentación para contabilizar.	Asistente contable.	25,000 horas / mes	VAC	106,25
8	Recepta documentación y cobros de efectivo	Colectora.	16,667 horas / mes	VAC	81,25
9	Genera comprobantes de pago y facturas.	Colectora.	13,889 horas / mes	VAC	67,71
10	Realiza cuadros de caja diarios.	Colectora.	8,333 horas / mes	VAC	40,63
11	Revisa valores cobrados.	Colectora.	1,389 horas / mes	VAN	6,77
12	Entrega efectivo para depósito.	Colectora.	4,167 horas / mes	VAC	20,31
13	Demora por proceso		5,556 horas / mes	NAV	-
14	Entrega comprobante de depósito	Mensajero	2,778 horas / mes	VAC	9,20

PROCESO: Bajas de Equipos

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Verifica datos de reporte de hoja de trabajo.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
2	Identifica equipo obsoleto	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
3	Verifica si partes del equipo son aprovechables.	Adm. Sistemas.	45 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	3,00 horas / mes
4	Desmantela equipo y selecciona partes útiles Ingresa partes a	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,33 horas / mes
5	Ingresa equipo a inventario de bajas.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
6	Envía un reporte de bajas a contabilidad.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,33 horas / mes
7	Demora por proceso		25 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,67 horas / mes
8	Verifica reporte de bajas vs equipos.	Contadora	25 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	1,67 horas / mes
9	Demora por proceso		10 Minutos	cada 1 Meses		4,00 veces	0,67 horas / mes
10	Solicita a fundación recolección de equipos.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 6 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes
11	Envía equipos a reciclaje.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 6 Meses		1,00 veces	0,17 horas / mes
12	Elaboran y firman acta de entrega recepción	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 6 Meses		1,00 veces	0,25 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: Bajas de Equipos

Etiquetas de fila	Valores	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
NAV	0,00%	16,67%	20,59%	
VAC	40,19%	58,33%	32,35%	
VAN	59,81%	25,00%	47,06%	
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	

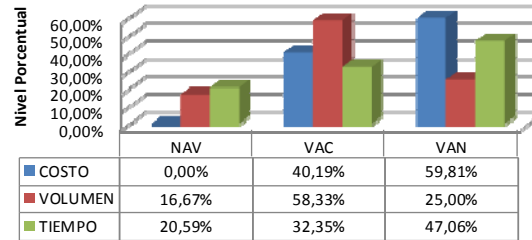
Rótulos de fila	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
NAV	0,00%	16,67%	20,59%
VAC	40,19%	58,33%	32,35%
VAN	59,81%	25,00%	47,06%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	2,33 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	3,67 horas / mes	20,28 \$
VAN	3,00	5,33 horas / mes	30,18 \$
Total general	12,00	11,33 horas / mes	50,46 \$

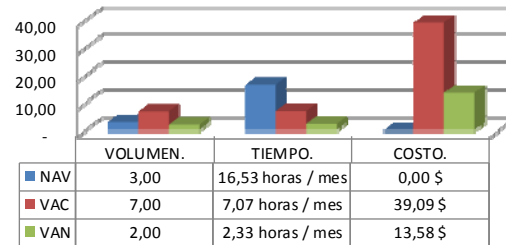
Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	3,00	16,53 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	7,07 horas / mes	39,09 \$
VAN	2,00	2,33 horas / mes	13,58 \$
Total general	12,00	25,93 horas / mes	52,67 \$

Análisis de valor agi	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	2,00	2,33 horas / mes	0,00 \$
VAC	7,00	3,67 horas / mes	20,28 \$
VAN	3,00	5,33 horas / mes	30,18 \$
Total general	12,00	11,33 horas / mes	50,46 \$

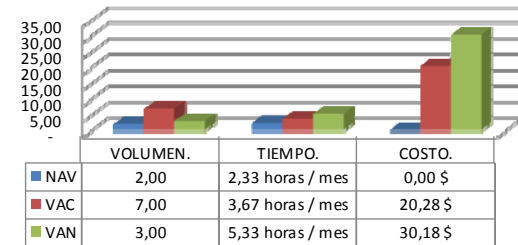
Bajas de equipos



Baja de equipos actual.



Baja de equipos mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica datos de reporte de hoja de trabajo.	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAN	3,69
2	Identifica equipo obsoleto	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAC	3,69
3	Verifica si partes del equipo son aprovechables.	Adm. Sistemas.	3,000 horas / mes	VAN	16,59
4	Desmantela equipo y selecciona partes útiles Ingres a partes aprovech.	Adm. Sistemas.	1,333 horas / mes	VAC	7,38
5	Ingres a equipo a inventario de bajas.	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAC	3,69
6	Envía un reporte de bajas a contabilidad.	Adm. Sistemas.	0,333 horas / mes	VAC	1,84
7	Demora por proceso		1,667 horas / mes	NAV	-
8	Verifica reporte de bajas vs equipos.	Contadora.	1,667 horas / mes	VAN	9,90
9	Demora por proceso		0,667 horas / mes	NAV	-
10	Solicita a fundación recolección de equipos.	Adm. Sistemas.	0,250 horas / mes	VAC	1,38
11	Envía equipos a reciclaje.	Adm. Sistemas.	0,167 horas / mes	VAC	0,92
12	Elaboran y firman acta de entrega recepción	Adm. Sistemas.	0,250 horas / mes	VAC	1,38

PROCESO: Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga
1	Verifica datos en servidor y solicitudes externas.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,83 horas / mes
2	Analiza equipos con bajo rendimiento	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
3	Realiza reporte manual de novedades (hoja de trabajo)	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,42 horas / mes
4	Verifica el tipo de problema.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
5	Si el problema es software, repara remotamente.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
6	Transporte.	Adm. Sistemas.	7 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,58 horas / mes
7	Si el problema es hardware toma equipo y lleva a mantenimiento	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,83 horas / mes
8	Desmantela equipo.	Adm. Sistemas.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,08 horas / mes
9	Realiza limpieza física	Adm. Sistemas.	13 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,08 horas / mes
10	Verifica componentes de equipo	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
11	Envía equipo a bajas.	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	0,42 horas / mes
12	Solicita compra de repuestos.	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
13	Toma repuesto requerido de bodega	Adm. Sistemas.	480 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	40,00 horas / mes
14	Instala repuestos	Adm. Sistemas.	25 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,08 horas / mes
15	Realiza pruebas de funcionamiento.	Adm. Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	2,50 horas / mes
16	Instala equipos en lugar correspondiente	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Semanas	1,50 veces	1,25 horas / mes
17	Coordina fechas con mantenimiento externo	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,56 horas / mes
18	Verifica e-mail previo al mantenimiento	Adm. Sistemas.	5 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes
19	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,11 horas / mes
20	Analiza mantenimiento recibido	Adm. Sistemas.	120 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,67 horas / mes
21	Firma hoja de reparación	Adm. Sistemas.	15 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,08 horas / mes
22	Verifica si hay recomendaciones en mantenimiento externo	Adm. Sistemas.	1 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,01 horas / mes
23	Archiva información.	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes
24	Coordina fechas con mantenimiento externo (reproceso)	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes
25	Verifica e-mail previo al mantenimiento (reproceso)	Adm. Sistemas.	20 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,11 horas / mes
26	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo (reproceso)	Adm. Sistemas.	1 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,01 horas / mes
27	Analiza mantenimiento recibido (reproceso)	Adm. Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,17 horas / mes

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800	5,00	0,11
2	Coordinadora Académica.	950	5,94	0,13
3	Secretaria	750	4,69	0,10
4	Jefe de área.	875	5,47	0,12
5	Asistente de rectorado.	885	5,53	0,12
6	Contadora.	950	5,94	0,13
7	Asistente contable.	680	4,25	0,09
8	Administrativo.	965	6,03	0,13
9	Gerente	1200	7,50	0,17
10	Rectora.	2100	13,13	0,29
11	Colectora.	780	4,88	0,11
12	Mensajero.	530	3,31	0,07
13	Vicerrectora	1800	11,25	0,25
14	Adm. Sistemas.	885	5,53	0,12
	Promedio	1.020,38	6,38	0,14
	Concejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24

ANÁLISIS DE TIEMPO COSTO Y VOLUMEN ACTUAL.
PROCESO: Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Valores			
Etiquetas de fila	Suma de Costo	Cuenta de Actividad	Suma de Carga
VAC	91,96%	62,96%	91,96%
VAN	7,50%	22,22%	7,50%
NAV	0,54%	14,81%	0,54%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

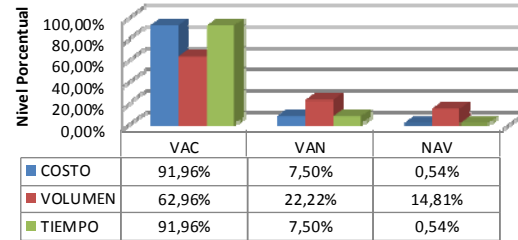
Análisis de valor ag	COSTO	VOLUMEN	TIEMPO
VAC	91,96%	62,96%	91,96%
VAN	7,50%	22,22%	7,50%
NAV	0,54%	14,81%	0,54%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis de valor	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,34 horas / mes	1,87 \$
VAC	17,00	57,64 horas / mes	318,82 \$
VAN	6,00	4,70 horas / mes	26,00 \$
Total general	27,00	62,68 horas / mes	346,69 \$

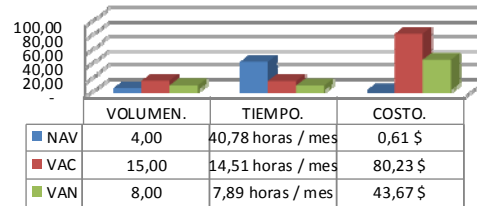
Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	40,78 horas / mes	0,61 \$
VAC	15,00	14,51 horas / mes	80,23 \$
VAN	8,00	7,89 horas / mes	43,67 \$
Total general	27,00	63,18 horas / mes	124,51 \$

Análisis de valor ag	VOLUMEN.	TIEMPO.	COSTO.
NAV	4,00	0,34 horas / mes	1,87 \$
VAC	17,00	57,64 horas / mes	318,82 \$
VAN	6,00	4,70 horas / mes	26,00 \$
Total general	27,00	62,68 horas / mes	346,69 \$

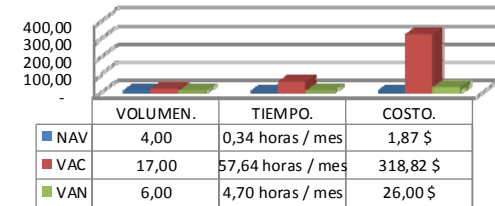
Mantenimiento



Mantenimiento preventivo y correctivo actual.




Mantenimiento preventivo y correctivo mejorado.



OPERACIÓN	hay un tipo de transformacion	VAC
INSPECCION	no transformo, pero verifico que se cumplan algunos requisitos	VAN
TRANSPORTE		NAV
ALMACENAJE		NAV
DEMORA	cuando el proceso esta detenido	NAV

N	Actividad	Responsable	Carga	Tipo	Costo
1	Verifica datos en servidor y solicitudes externas.	Adm. Sistemas.	0,833 horas / mes	VAN	4,61
2	Analiza equipos con bajo rendimiento	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
3	Realiza reporte manual de novedades (hoja de trabajo)	Adm. Sistemas.	0,417 horas / mes	VAC	2,30
4	Verifica el tipo de problema.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAN	13,83
5	Si el problema es software, repara remotamente.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAC	13,83
6	Transporte.	Adm. Sistemas.	0,583 horas / mes	VAC	3,23
7	Si el problema es hardware toma equipo y lleva a mantenimiento	Adm. Sistemas.	0,833 horas / mes	VAC	4,61
8	Desmantela equipo.	Adm. Sistemas.	2,083 horas / mes	VAC	11,52
9	Realiza limpieza física	Adm. Sistemas.	1,083 horas / mes	VAC	5,99
10	Verifica componentes de equipo	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAN	6,91
11	Envía equipo a bajas.	Adm. Sistemas.	0,417 horas / mes	VAC	2,30
12	Solicita compra de repuestos.	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
13	Toma repuesto requerido de bodega	Adm. Sistemas.	40,000 horas / mes	VAC	221,25
14	Instala repuestos	Adm. Sistemas.	2,083 horas / mes	VAC	11,52
15	Realiza pruebas de funcionamiento.	Adm. Sistemas.	2,500 horas / mes	VAC	13,83
16	Instala equipos en lugar correspondiente	Adm. Sistemas.	1,250 horas / mes	VAC	6,91
17	Coordina fechas con mantenimiento externo	Adm. Sistemas.	0,556 horas / mes	VAC	3,07
18	Verifica e-mail previo al mantenimiento	Adm. Sistemas.	0,028 horas / mes	VAN	0,15
19	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo	Adm. Sistemas.	0,111 horas / mes	VAC	0,61
20	Analiza mantenimiento recibido	Adm. Sistemas.	0,667 horas / mes	VAC	3,69
21	Firma hoja de reparación	Adm. Sistemas.	0,083 horas / mes	VAN	0,46
22	Verifica si hay recomendaciones en mantenimiento externo	Adm. Sistemas.	0,006 horas / mes	VAN	0,03
23	Archiva información.	Adm. Sistemas.	0,056 horas / mes	VAC	0,31
24	Coordina fechas con mantenimiento externo (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,056 horas / mes	NAV	0,31
25	Verifica e-mail previo al mantenimiento (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,111 horas / mes	NAV	0,61
26	Coordina con agentes de mantenimiento el trabajo (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,006 horas / mes	NAV	0,03
27	Analiza mantenimiento recibido (reproceso)	Adm. Sistemas.	0,167 horas / mes	NAV	0,92

ANEXO 14

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A01.1	PROCESO: Contratación.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Dotar de personal calificado y competente a la institución para el manejo de los procesos a través de procedimientos de selección e inducción eficaces.

2. Alcance.-

A los postulantes a personal de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Jefe de Recursos Humanos.

4. Definiciones.-

Contrato.- Documento, mediante el cual se legaliza la incorporación de personal a la institución.

Vacante.- Disponibilidad de plaza laboral.


Hojas de vida.- Documento que contiene el resumen de conocimientos y aptitudes del candidato a cubrir una vacante.

5. Políticas.-

- Se comunicará a la comunidad la disponibilidad de la vacante laboral por medios de comunicación electrónicos.
- Los postulantes a puestos académicos, deberán contar con los requerimientos establecidos por la institución.
- Las contrataciones llevadas a cabo durante el año lectivo, deberán ser efectuadas en un período máximo de 10 días laborables.
- Se verificará al menos dos referencias personales y profesionales de los postulantes.
- La elaboración de documentación soporte no podrá ser superior a 30 minutos.

Elaborado por: Carolina Campos


Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.1	PROCESO: Contratación.		
Edición: 1		Pág. 2 de 3	

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cantidad contrataciones.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de contrataciones realizadas sobre las planificadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Contrataciones año actual / Contrataciones planificadas.) * 100	Jefe de RRHH	Anual	99%	85%	Positivo	Jefe de RRHH

NOMBRE	Rotación del personal.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de rotación del personal					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
((+) Contrataciones (-) desvinculaciones / Total personal) * 100	Jefe de RRHH	Anual	10%	0.1%	Positivo	Jefe de RRHH

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A01.1	PROCESO: Contratación.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Contrataciones.
Código de convivencia.

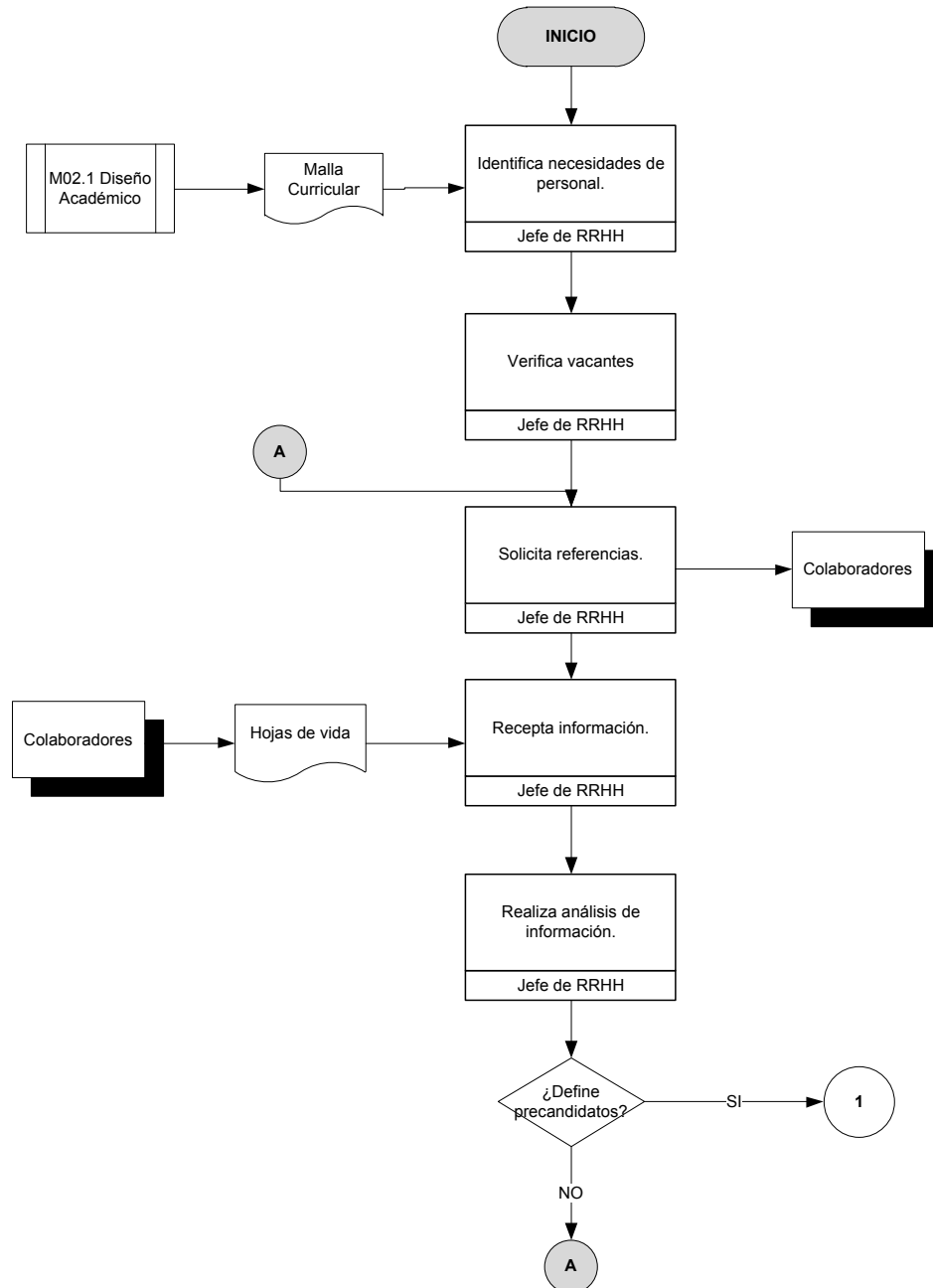
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Contrato de trabajo	Digital / Impreso	Hasta 5 años después de la desvinculación del personal	Archivo permanente.


Nombre	Formato	Retención	Disposición
Avisos al IESS	Digital / Impreso	Hasta desvinculación del personal	Archivo permanente

9. Procedimiento.-

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.1	PROCESO: Contratación.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A01.2	PROCESO: Formación y desarrollo de personal	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Capacitar y fomentar el desarrollo continuo del personal para llevar a cabo las actividades de manera eficiente, a través de entrenamientos y programas de formación y desarrollo personal.

2. Alcance.-

Personal de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Jefe de Recursos Humanos.


4. Definiciones.-

Capacitación.- Evento organizado por la institución o un tercero a fin de reforzar conocimientos en el personal.

Formación.- Complementar el nivel académico de una persona con el estudio de tópicos.

5. Políticas.-

- La institución deberá cumplir con un mínimo de capacitaciones internas realizadas a su personal, según POA y presupuesto.
- La institución podrá asumir hasta el 50% de la capacitación externa al personal, siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos.
- Cada empleado deberá plantearse objetivos de capacitación, de al menos 50 horas anuales.
- La institución deberá motivar y dar todas las facilidades al personal que debe completar o complementar sus estudios.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A01.2	PROCESO: Formación y desarrollo de personal	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Capacitaciones dadas sobre las planificadas					
DESCRIPCION	Cantidad de capacitaciones dadas al personal sobre el total planificado					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad capacitaciones dadas / Total planificado)*100	Jefe de RRHH	Quimestral	100%	60%	Positivo	Consejo Directivo.

NOMBRE	Nivel de personal que mantiene estudios					
DESCRIPCION	Revela la cantidad de personal que no posee un título de 3er nivel y se encuentra en proceso de obtención.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Personal con estudios en curso / Total personal)*100	Jefe de RRHH	Anual	40%	20%	Positivo	Consejo Directivo.

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procedimientos formación y desarrollo del personal

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A01.2	PROCESO: Formación y desarrollo de personal	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

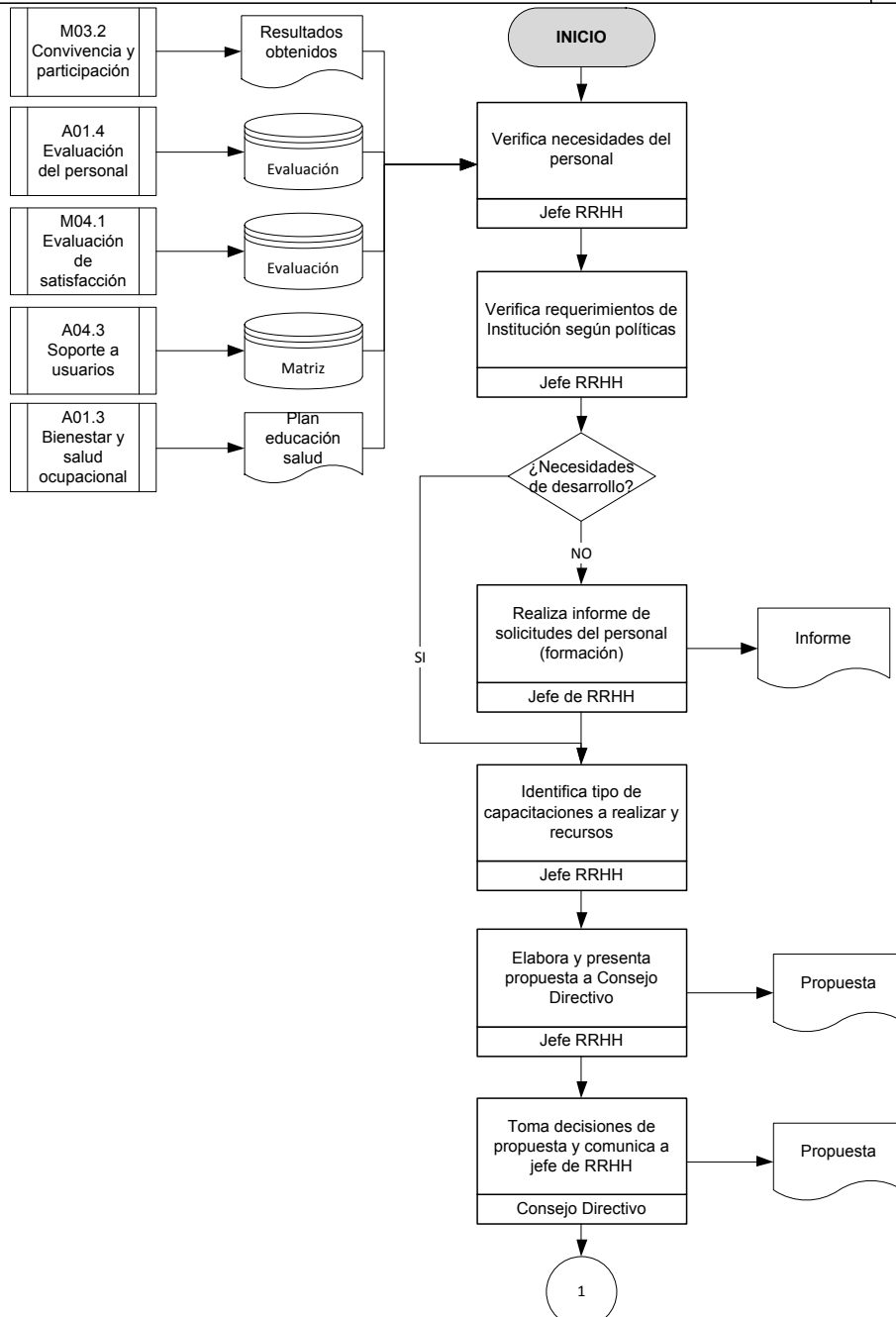
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe capacitación.	Digital	Hasta toma de decisiones.	Archivo temporal


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.2	PROCESO: Formación y desarrollo del personal		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A01.3	PROCESO: Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Garantizar el bienestar del personal que es parte de la institución, mediante la implementación de servicios que promuevan su desarrollo y certifiquen su seguridad física y mental.

2. Alcance.-

El proceso es aplicable para todo el personal docente, administrativo y de servicios.

3. Lider del proceso.-

Doctora.


4. Definiciones.-

Ficha de historial clínico.- Registro que contiene toda la información médica del personal que trabaja en la institución.

Plan de educación en salud.- Documento que contiene los tópicos a reforzar a fin de que la comunidad educativa pueda tener conocimiento de las buenas prácticas de salud y médicas.

5. Políticas.-

- Todo el personal debe tener al menos una revisión obligatoria.
- El historial clínico del personal es de carácter confidencial, y debe estar actualizado.
- El plan de educación deberá contener tópicos, de interés y tendencia a fin de mejorar las buenas prácticas de salud.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.3	PROCESO: Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel de ausentismo.					
DESCRIPCION	Mide el grado en el que el personal se ausenta de la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Días ausentismo / Días planeados de trabajo)*100	Jefe de RRHH	Mensual	5%	0.1%	Positivo	Jefe de RRHH / Doctora

NOMBRE	Evaluación del lugar de trabajo.					
DESCRIPCION	Mide el grado de satisfacción y las condiciones de trabajo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Visitas realizadas a puesto de trabajo / Visitas planeadas)*100%	Jefe de RRHH	Mensual	100%	60%	Positivo	Jefe de RRHH / Doctora

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.3	PROCESO: Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicador informativo de la calidad en la gestión del proceso.

NOMBRE	Grado satisfacción lugar de trabajo.					
DESCRIPCION	Mide el grado en el que el personal de satisfacción del personal en el lugar de trabajo asignado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100	Jefe de RRHH	Anual	100%	75%	Positivo	Rectora

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Bienestar, salud y seguridad ocupacional.
Manual de convivencia.


8. Registros.-

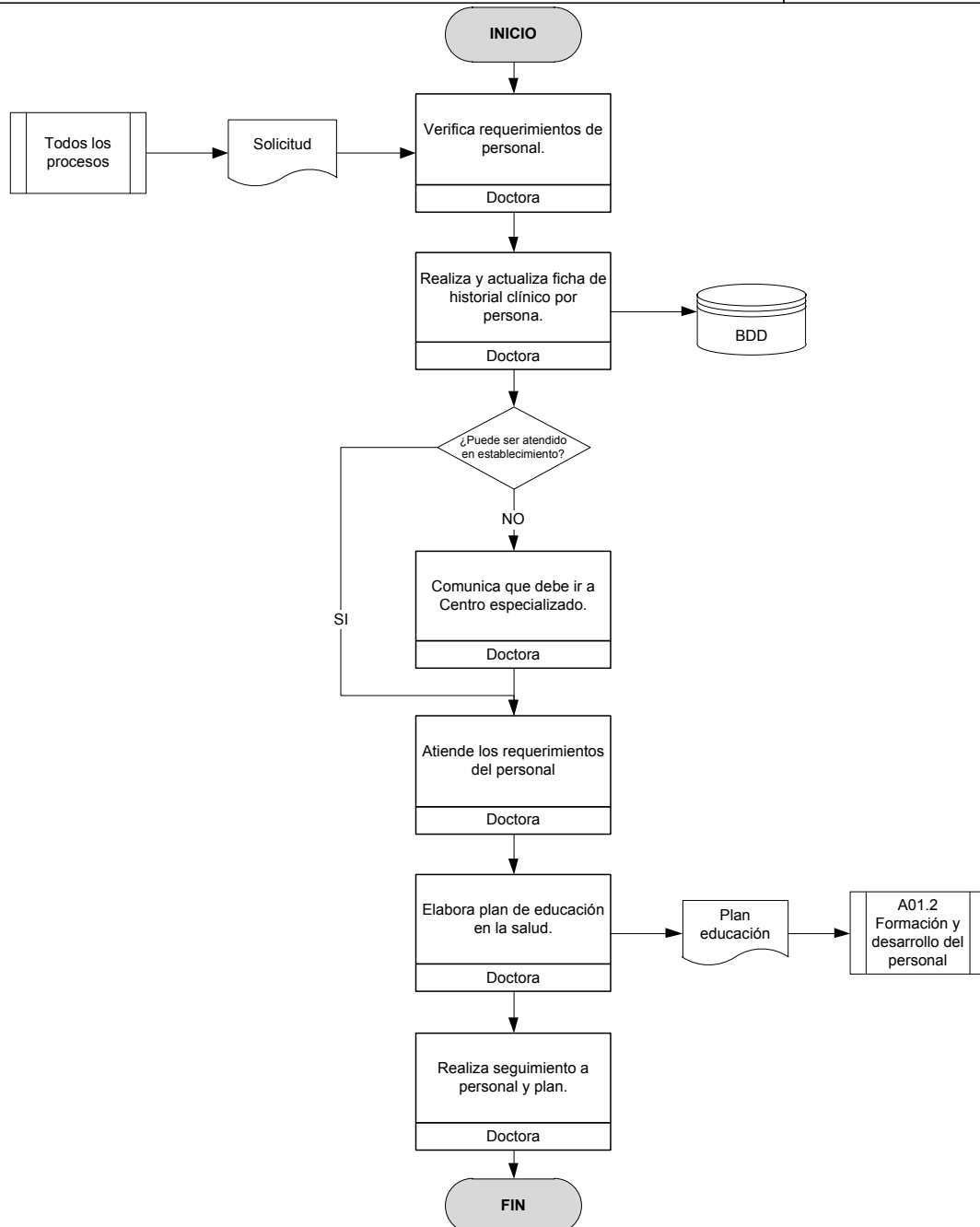
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Historial clínico.	Digital / Impreso	Archivo hasta salida de personal de la institución	Archivo permanente.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Plan de educación.	Digital / Impreso	Hasta cumplimiento.	Archivo permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.3	PROCESO: Bienestar, salud y seguridad ocupacional.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.4	PROCESO: Evaluación del personal	
Edición: 1		Pág. 1 de 5

1. Propósito.-

Verificar el desempeño y compromiso del personal a través de la revisión del cumplimiento de objetivos personales y definidos por la institución.

2. Alcance.-

El proceso es aplicable a todo el personal docente y administrativo.

3. Lider del proceso.-

Jefe de área (mentor)

4. Definiciones.-

Mentor.- Persona encargada, de encaminar personal a su cargo, al cumplimiento de metas personales, y al crecimiento profesional basado en la filosofía de la institución, su misión, visión, objetivo y valores.

Objetivos personales.- Metas a corto plazo que define el personal, estas deberán ser alcanzadas en el período escolar.


Metas de crecimiento profesional.- Las metas planteadas por el personal en este aspecto deberán corresponder a desarrollo de competencias por ejemplo un número de horas de capacitación planteadas.

Metas de grupo.- Corresponden a objetivos planteados por el personal, respecto a su desarrollo en grupo de trabajo, por ejemplo participar como mentor de nuevo personal.

Metas de calidad.- Son objetivos que van direccionados a medir el nivel de satisfacción del cliente respecto al trabajo realizado por ejemplo obtener evaluaciones de las alumnas con un promedio de 4/5 Muy bueno.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.4	PROCESO: Evaluación del personal	
Edición: 1		Pág. 2 de 5


Metas de excelencia operacional.- Corresponde a objetivos a corto plazo que indiquen la calidad física de su trabajo, por ejemplo material desarrollado por el personal que puede ser utilizado como fuente de consulta o exposición posterior.

Intranet.- Herramienta tecnológica en la cual, se cargan los objetivos personales planteados, el mentor aprueba las metas y se da el seguimiento.

Evaluación.- Ponderación o calificación del avance de cumplimiento de objetivos y las evaluaciones individuales realizadas a cargo de terceros (alumnas.)

5. Políticas.-

- Todo el personal docente y administrativo, deberá establecer sus metas personales durante las primeras dos semanas de inicio del año lectivo.
- Se establecerán mínimo dos objetivos a ser cumplidos por área de evaluación.
- Todos los objetivos y resultados deberán ser cargados en la herramienta informática.
- El personal podrá establecer reuniones adicionales con su mentor, a fin de obtener una guía en la definición y desarrollo de metas.
- El personal podrá solicitar la revisión adicional de su evaluación cuando no esté conforme con los resultados obtenidos.
- Las evaluaciones de personal se realizarán una vez al año.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.4	PROCESO: Evaluación del personal	
Edición: 1		Pág. 3 de 5

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución.					
DESCRIPCION	Mide el grado de cumplimiento de los tiempos establecidos para la definición de objetivos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real / tiempo estándar)*100	Mentor	Anual	100%	110%	Positivo	Jefe de RRHH

NOMBRE	Eficiencia evaluación.					
DESCRIPCION	Mide el grado de eficiencia de las evaluaciones realizadas en un determinado tiempo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Evaluaciones realizadas – evaluaciones realizadas fuera del periodo establecido/ Total evaluaciones)*100	Mentor	Anual	85%	70%	Positivo	Jefe de RRHH

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.4	PROCESO: Evaluación del personal	
Edición: 1		Pág. 4 de 5

Indicadores informativos de la calidad en el diseño de las evaluaciones.


NOMBRE	Evaluación.					
DESCRIPCION	Mide el grado de cumplimiento de objetivos personales planteados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Objetivos alcanzados / objetivos planteados)*100	Mentor	Anual	95%	80%	Positivo	Mentor / RRHH

NOMBRE	Evaluación personal					
DESCRIPCION	Mide el grado de bienestar del cliente interno y externo sobre la gestión llevada a cabo por el personal.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuestas / Base Estándar)*100	Mentor	Anual	95%	85%	Positivo	Mentor / RRHH

NOMBRE	Objetivos planteados.					
DESCRIPCION	Mide el grado eficiencia del personal sobre los objetivos cumplidos					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados Obtenidos / Resultados Estándar).	Mentor	Anual	95%	80%	Positivo	Mentor / RRHH

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.4	PROCESO: Evaluación del personal	
Edición: 1		Pág. 5 de 5

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Evaluación del personal.
Manual de convivencia.

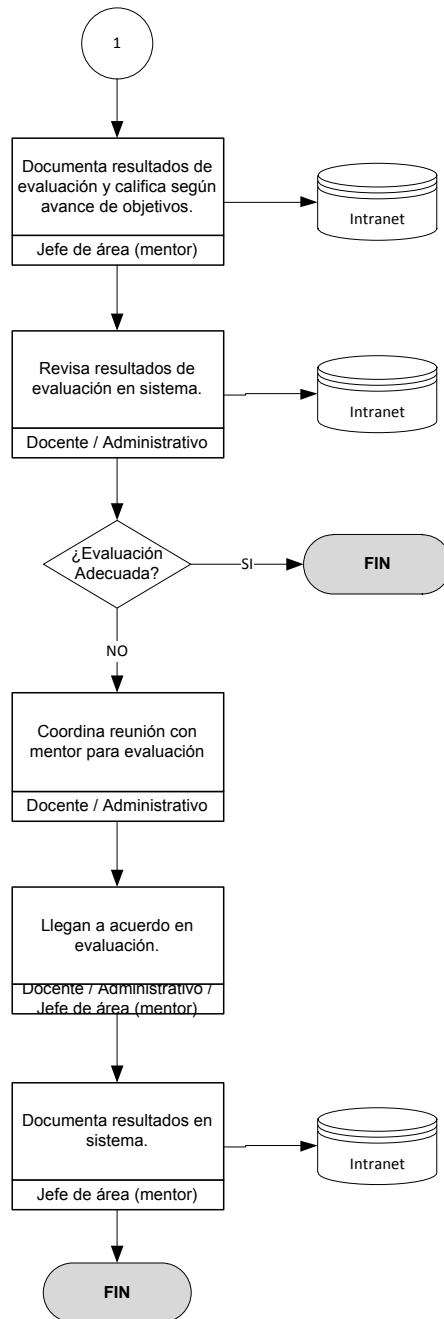
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz de objetivos	Digital	Temporal	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.4		PROCESO: Evaluación del Personal			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.5	PROCESO: Nómina	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Verificar el adecuado registro de remuneraciones y beneficios, con la revisión oportuna de la información soporte y manteniendo el control de la gestión correspondiente.

2. Alcance.-

El proceso aplica a todo el personal docente y administrativo.

3. Lider del proceso.-

Jefe de Recursos Humanos

4. Definiciones.-

Solicitud.- Corresponde al formato preestablecido, para la petición de algún tipo de permiso, justificación, petición extraordinaria.

Expediente.- Archivo personal de cada empleado que contiene la información de asistencias, permisos y demás aprobaciones según la gestión realizada.

Biométrico.- Sistema de registro de ingreso y salida de personal, puede ser ejecutado con la huella digital del empleado como con su tarjeta de acceso.


Cálculos de nómina.- Operaciones matemáticas que reflejan los ingresos y descuentos percibidos por el empleado, según las actividades realizadas y registros aprobados basados en el contrato de trabajo.

Horas extra.- Remuneración proporcional por hora adicional trabajada por el empleado.

Rol de pagos.- Registro en el cual se refleja el total de ingresos percibidos por el empleado, junto con los descuentos realizados y los beneficios sociales acumulados al mes.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.5	PROCESO: Nómina	
Edición: 1		Pág. 2 de 4

5. Políticas.-


- Todos los ingresos adicionales del personal deberán ser debidamente autorizados por la Rectora o su delegada.
- Los descuentos adicionales al personal, se realizarán al siguiente mes del acuerdo realizado.
- No se podrá realizar descuentos al personal, superiores al 30% del ingreso recibido.
- Los cálculos de nómina y pagos de remuneraciones se realizarán de manera quincenal el 40% la primera quincena y el 60% la siguiente.
- Todos los expedientes deberán contar con la información actualizada de todos los empleados.
- La aprobación de horas extra, será de acuerdo al análisis de POA y presupuestos.
- Los trámites de procesamiento de nómina no podrán ser superiores a 4 horas.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución de nómina.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia en la realización de los cálculos de nómina.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo ejecutado en cálculos / tiempo promedio)*100%	Contadora.	Mensual	110%	70%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.5	PROCESO: Nómina	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

NOMBRE	Eficacia en los cálculos de nómina.					
DESCRIPCIÓN	Cuantifica los reprocesos realizados en los cálculos de nómina y su incidencia en el tiempo del proceso.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo de reprocesos realizados / Tiempo promedio de ejecución)*100	Contadora.	Mensual	10%	0.1%	Positivo	Gerente


NOMBRE	Idoneidad de cálculos					
DESCRIPCIÓN	Verifica la idoneidad de los cálculos realizados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Reprocesos en mes / Reprocesos mes anterior) *100%	Contadora.	Mensual	5%	1%	Positivo	Gerente

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procedimientos Nómina.
Plan operativo anual.
Manual de convivencia.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.5	PROCESO: Nómina	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

8. Registros.-


Nombre	Formato	Retención	Disposición
Solicitud	Impreso	Temporal	Archivo (Máximo un año lectivo)

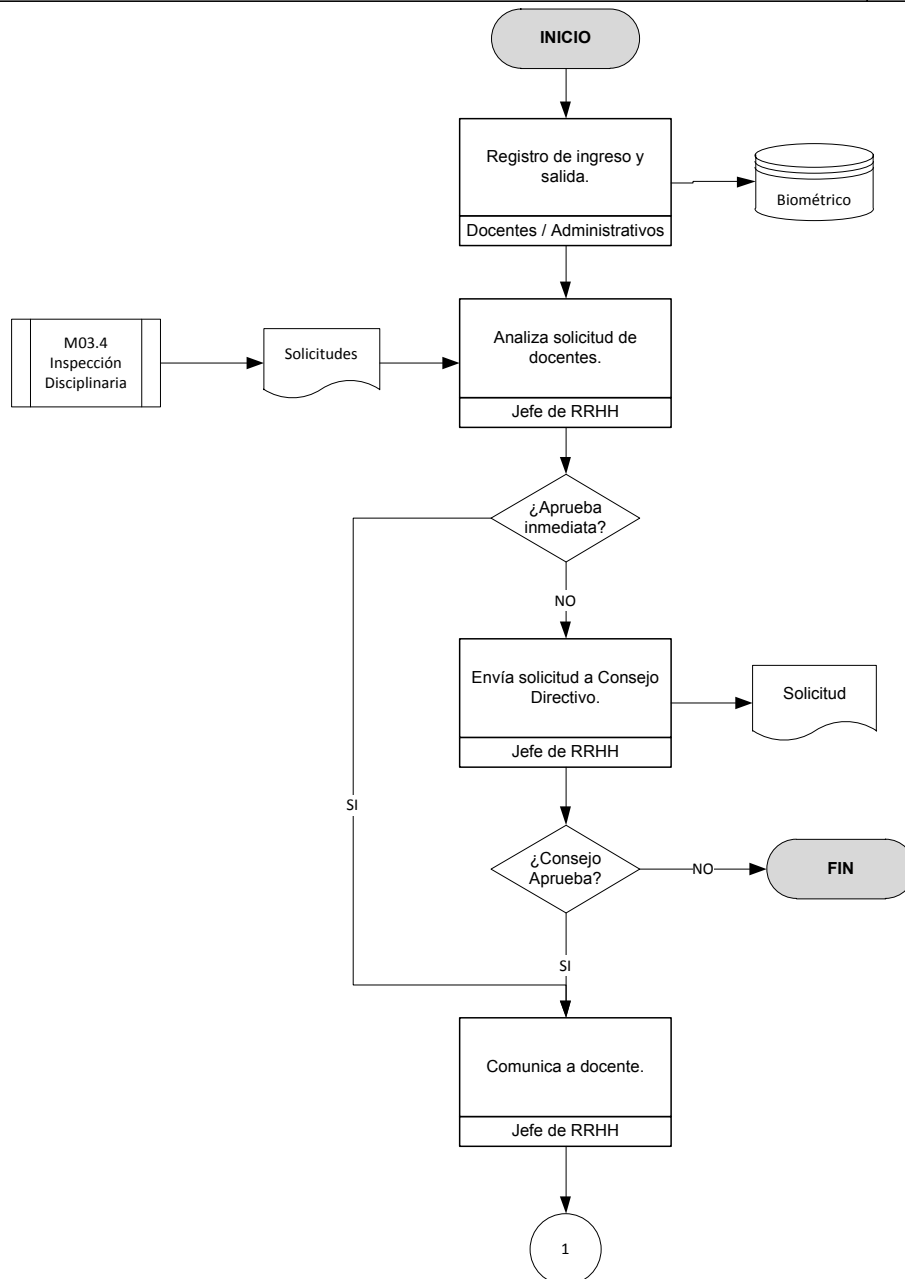
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz biométrico	Digital	Mensual	Archivo permanente.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Aprobación horas extra	Digital	Mensual	Archivo (Máximo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.5		PROCESO: Nómina.			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.6	PROCESO: Desvinculación del personal	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Legalizar la desvinculación del personal de la institución de manera adecuada y bajo los parámetros legales establecidos.

2. Alcance.-

A todo el personal en relación de dependencia que se desvincule de la Institución.

3. Lider del proceso.-

Jefe de Recursos Humanos.

4. Definiciones.-

Renuncia.- Documento formal de notificación de un empleado de su desvinculación de la institución.


Informe de gestión.- Documento que contiene el avance y estatus de las actividades que se encontraron hasta la fecha de labores bajo la responsabilidad del empleado, los recursos utilizados y tiempos de ejecución.

IESS.- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante el cual se notifica la salida del personal en relación de dependencia de la institución.

MRL.- Ministerio de Relaciones Laborales, en el cual se legaliza el acta de finiquito al personal.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A01.6	PROCESO: Desvinculación del personal	
Edición: 1		Pág. 2 de 4


5. Políticas.-

- El personal que se desvincule de la institución, deberá dejar de manera obligatoria el informe de gestión y estatus de actividades el mismo que deberá ser aprobado por el Jefe de área correspondiente y rectora.
- La remuneración percibida por el empleado será proporcional al último día trabajado.
- Todas las notificaciones de despido deberán ser realizadas por escrito debidamente aprobadas.
- El personal que ha sido notificado por despido tendrá un plazo no mayor a 20 días laborables para desvincularse de la institución.
- Se notificará al ex empleado con al menos 2 días de anterioridad el procesamiento de su liquidación.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de tiempos.					
DESCRIPCION	Mide el cumplimiento de los tiempos establecidos para la legalización de los trámites de salida del personal.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real invertido / Tiempo estándar)*100%	Jefe de RRHH	Anual	101%	85%	Positivo	Consejo Directivo

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A01.6	PROCESO: Desvinculación del personal	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

NOMBRE	Nivel de rotación del personal.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de personal que sale de la institución y la frecuencia en un periodo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Personal saliente año corriente / Personal saliente año anterior)*100%	Jefe de RRHH	Anual	10%	0.1%	Positivo	Consejo Directivo


NOMBRE	Efectividad de la desvinculación.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de no conformidades presentadas posterior al proceso de desvinculación.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Total no conformidades (juicios) / Total Personal saliente)*100%	Jefe de RRHH	Anual	1%	0.1%	Positivo	Consejo Directivo

Indicador informativo de la gestión realizada del personal saliente.

NOMBRE	Cumplimiento de objetivos de personal saliente.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia en cumplimiento de objetivos de personal saliente.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Objetivos cumplidos / Objetivos planteados)*100	Mentor	Anual	100%	80%	Positivo	Jefe de RRHH

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A01.6	PROCESO: Desvinculación del personal	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Desvinculación de personal.
Manual de convivencia.


8. Registros.-

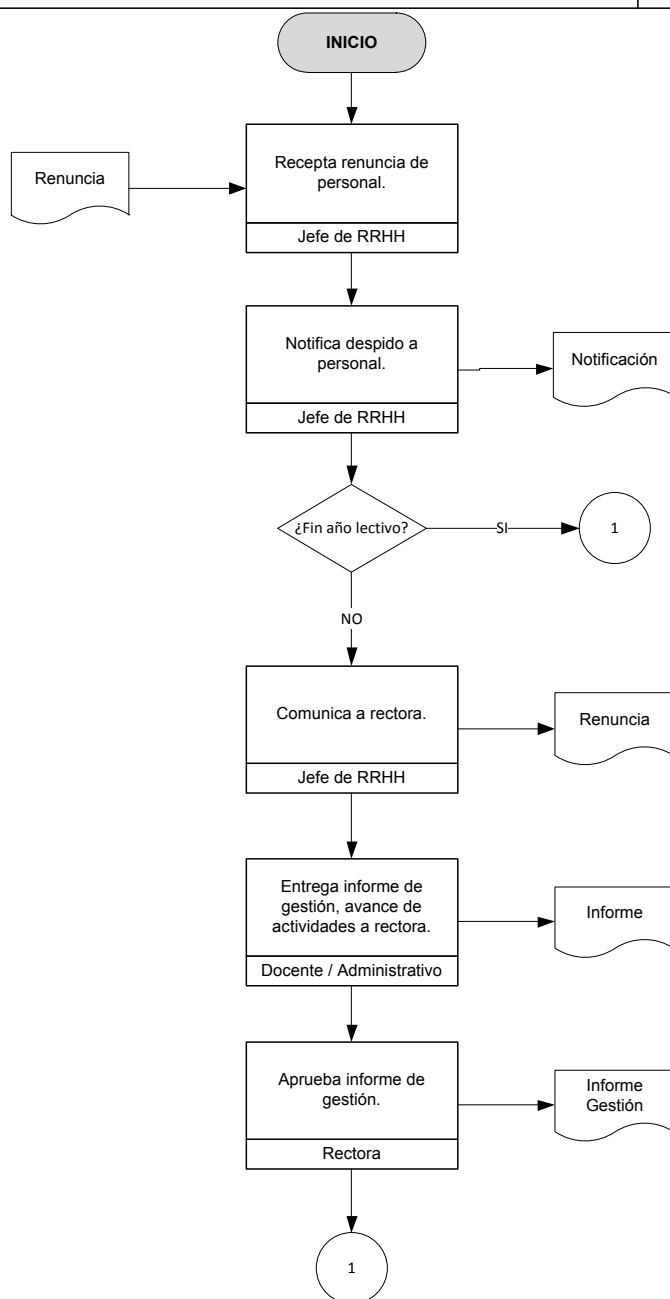
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Acta de finiquito	Impreso	Permanente.	Archivo permanente.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Renuncia / Notificación de desvinculación	Impreso	Permanente.	Archivo permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS.	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A01.6	PROCESO: Desvinculación del Personal		
Edición:		Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.1	PROCESO: Adquisiciones	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Garantizar la compra de productos y servicios de calidad, que cumplan las necesidades de la institución, mediante la calificación y revisión de ofertas, cotizaciones y proveedores.

2. Alcance.-

A todos los funcionarios que realicen requerimientos de bienes o servicios.

3. Lider del proceso.-

Administradora General

4. Definiciones.-

Proveedor.- Organismo mediante el cual se gestiona la transferencia de dominio de bienes o prestación de servicios a cambio de un pago justo.

Cotización.- Proforma referencial de tipo de servicio o bien a ser adquirido.

Contrato.- Instrumento jurídico mediante el cual se formaliza con el proveedor la adquisición de bienes para comercializar en los cuales se establecen los términos y condiciones de dicha transacción.


Pedido – solicitud.- Formato a través del cual la institución establece y formaliza con el proveedor el precio y las condiciones para la adquisición.

5. Políticas.-

- Las compras de toda índole deben ser previamente aprobadas por la gerencia y corroborado con la disponibilidad presupuestaria.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.1	PROCESO: Adquisiciones	
Edición: 1		Pág. 2 de 4

- Los proveedores recurrentes, deberán ser calificados por la institución al menos 2 veces.
- No se llevará a cabo ninguna adquisición que no cuente con al menos 3 cotizaciones.
- En el caso de compras de equipos o servicios de tecnología, se deberá contar con el informe de técnico correspondiente y la pre calificación de proveedores.
- Todas las compras deberán contener la documentación soporte original, previo el registro contable.
- Es responsabilidad de la administradora general, mantener un control del inventario.


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de requisitos					
DESCRIPCION	Mide el nivel de cumplimiento de requisitos en las compras realizadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Compras cumplen requisitos / Total compras.) * 100	Administradora General	Mensual	95%	85%	Positivo	Gerente.

NOMBRE	Porcentaje de proveedores calificados					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de proveedores calificados del total de proveedores con los que se ha realizado transacciones.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Proveedores calificados / Total proveedores) * 100	Administradora General	Semestral	100%	80%	Positivo	Gerente.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.1	PROCESO: Adquisiciones	
Edición: 1		Pág. 3 de 4


NOMBRE	Porcentaje de compras internacionales.					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad de compras internacionales llevadas a cabo vs las nacionales					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Compras internacionales año / compras nacionales año)*100	Administradora General	Anual	10%	5%	Positivo	Gerente.

NOMBRE	Cumplimiento de presupuesto de compras.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de cumplimiento de compras según el presupuesto en un tiempo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Compras reales / compras presupuestadas mes.)*100	Administradora General	Mensual	10%	5%	Positivo	Gerente.

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Adquisiciones. Plan Operativo Anual. Presupuesto.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A02.1	PROCESO: Adquisiciones	
Edición: 1		Pág. 4 de 4


8. Registros.-

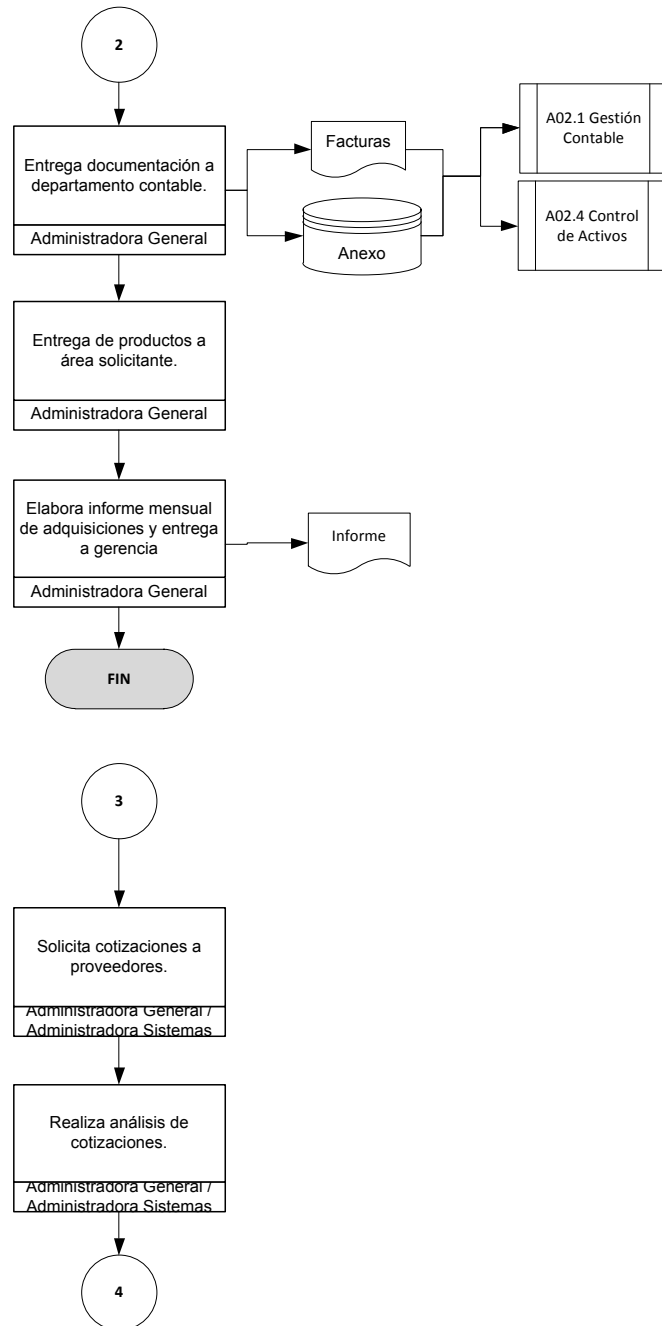
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Requerimientos	Impreso.	Hasta toma de decisiones	Archivo temporal

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Anexo facturación	Digital	Anual	Archivo, hasta 5 años.


9. Procedimiento-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.1		PROCESO: Adquisiciones.			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.2	PROCESO: Gestión de operaciones y logística.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Organizar y desarrollar actividades internas y externas a favor de las alumnas, personal docente y administrativo, con el establecimiento de programas académicos su seguimiento y control.

2. Alcance.-

A todos los eventos, internos o externos en los que participe personal docente, administrativo y alumnas de la institución.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica.

4. Definiciones.-

Invitación.- Notificación formal de pedido de asistencia no obligatoria de alumnas, personal docente o administrativo a evento.

Permiso.- Documento formal aprobado, en el cual se autoriza la ejecución de una actividad.


Logística.- Acciones que permiten un adecuado movimiento de recursos, infraestructura y persona.

5. Políticas.-

- Todas las salidas académicas deberán contar con el permiso correspondiente de la institución.
- En casos que se requiera se solicitará el permiso y autorización de los padres de familia para llevar a cabo ciertas actividades con sus representadas.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.2	PROCESO: Gestión de operaciones y logística.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

- El cronograma de actividades aprobado no podrá ser modificado a excepción de casos especiales con conocimiento de Consejo Directivo.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de POA					
DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de eventos realizados frente al planificado en un tiempo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Eventos realizados en quimestre / eventos planificados)*100	Coordinadora Académica	Quimestral	90%	85%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Cumplimiento de POA					
DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de recursos utilizados en eventos realizados frente al planificado en un tiempo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Recursos utilizados adicionales en eventos realizados en quimestre / Planificados)*100	Coordinadora Académica	Quimestral	10%	5%	Positivo	Consejo Directivo

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.2	PROCESO: Gestión de operaciones y logística.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Solicitudes aprobadas.					
DESCRIPCIÓN	Mide el grado de solicitudes aprobadas y ejecutadas sobre el total de solicitudes en un tiempo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Solicitudes aprobadas quimestre / Total solicitudes)	Coordinadora Académica	Quimestral	95%	80%	Positivo	Consejo Directivo

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Gestión de operaciones y logística. Plan Operativo Anual. Plan Educativo Anual.

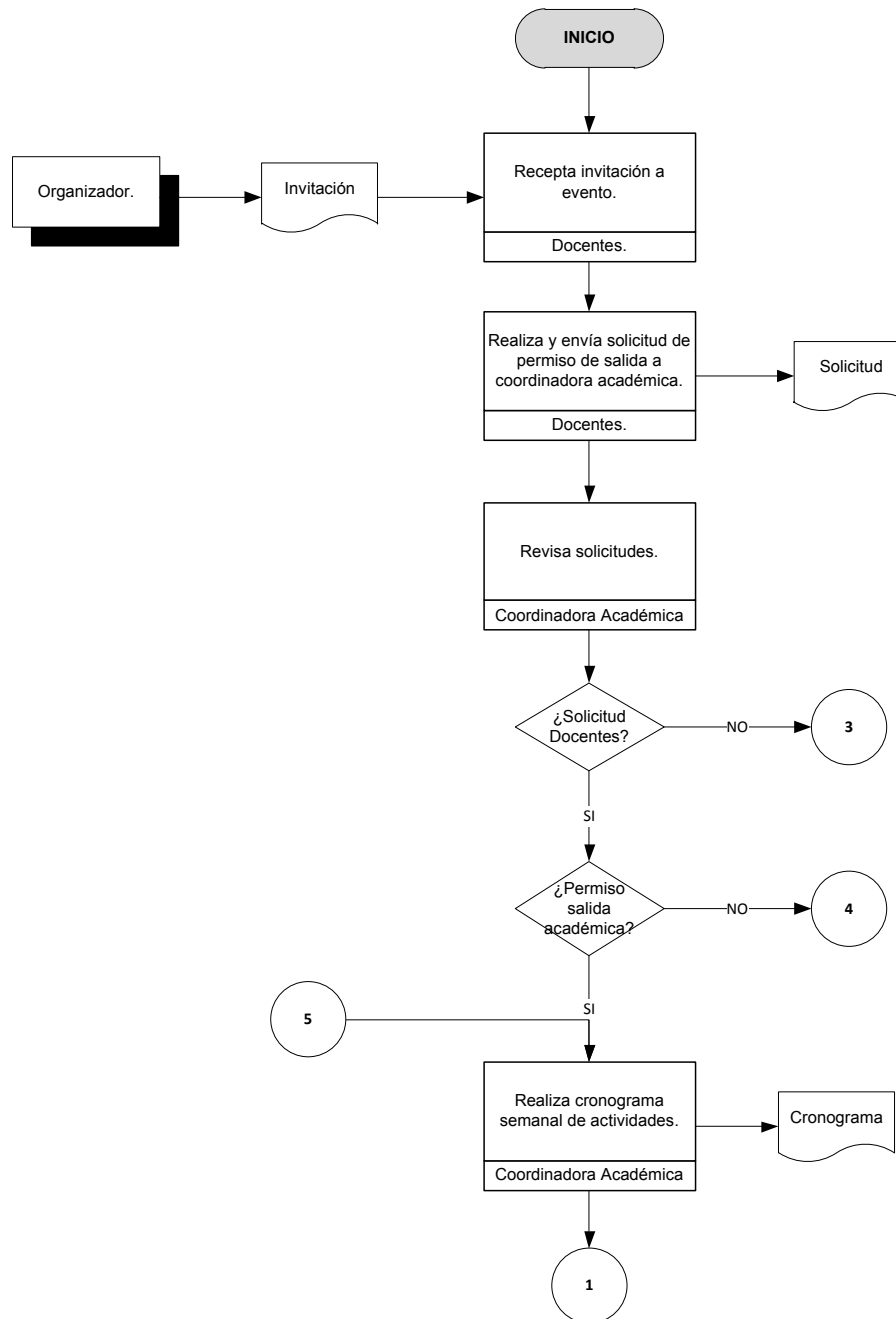
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Solicitudes	Impreso	Quimestral	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.2	PROCESO: Operaciones y Logística		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A02.3	PROCESO: Gestión de solicitudes y certificados	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Emitir los documentos y certificados avalados por la institución a través de la revisión de pedidos y datos internos.

2. Alcance.-

Todas las solicitudes y documentos de la institución y sus peticionarios.

3. Lider del proceso.-

Secretaría.

4. Definiciones.-


Solicitud.- Petición formal de entrega o procesamiento de algún tipo de documento o registro.

5. Políticas.-

- Todos los certificados serán procesados con la debida solicitud formal.
- El proceso de entrega de certificaciones no podrá ser mayor a 30 minutos.
- La institución será la única encargada y responsable, de la legalización de los documentos de los alumnas.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.3	PROCESO: Gestión de solicitudes y certificados	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Solicitudes procesadas mensual.					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de solicitudes procesadas de manera mensual.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Solicitudes procesadas / Solicitudes ingresadas) *100	Secretaría	Mensual	99%	90%	Positivo	Secretaría

NOMBRE	Tiempo de ejecución					
DESCRIPCION	Mide las desviaciones en los tiempos estándar requeridos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Solicitudes extraordinarias procesadas / Solicitudes ingresadas a tiempo) *100	Secretaría	Anual	99%	90%	Positivo	Secretaría

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Gestión de solicitudes y certificados.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A02.3	PROCESO: Gestión de solicitudes y certificados	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

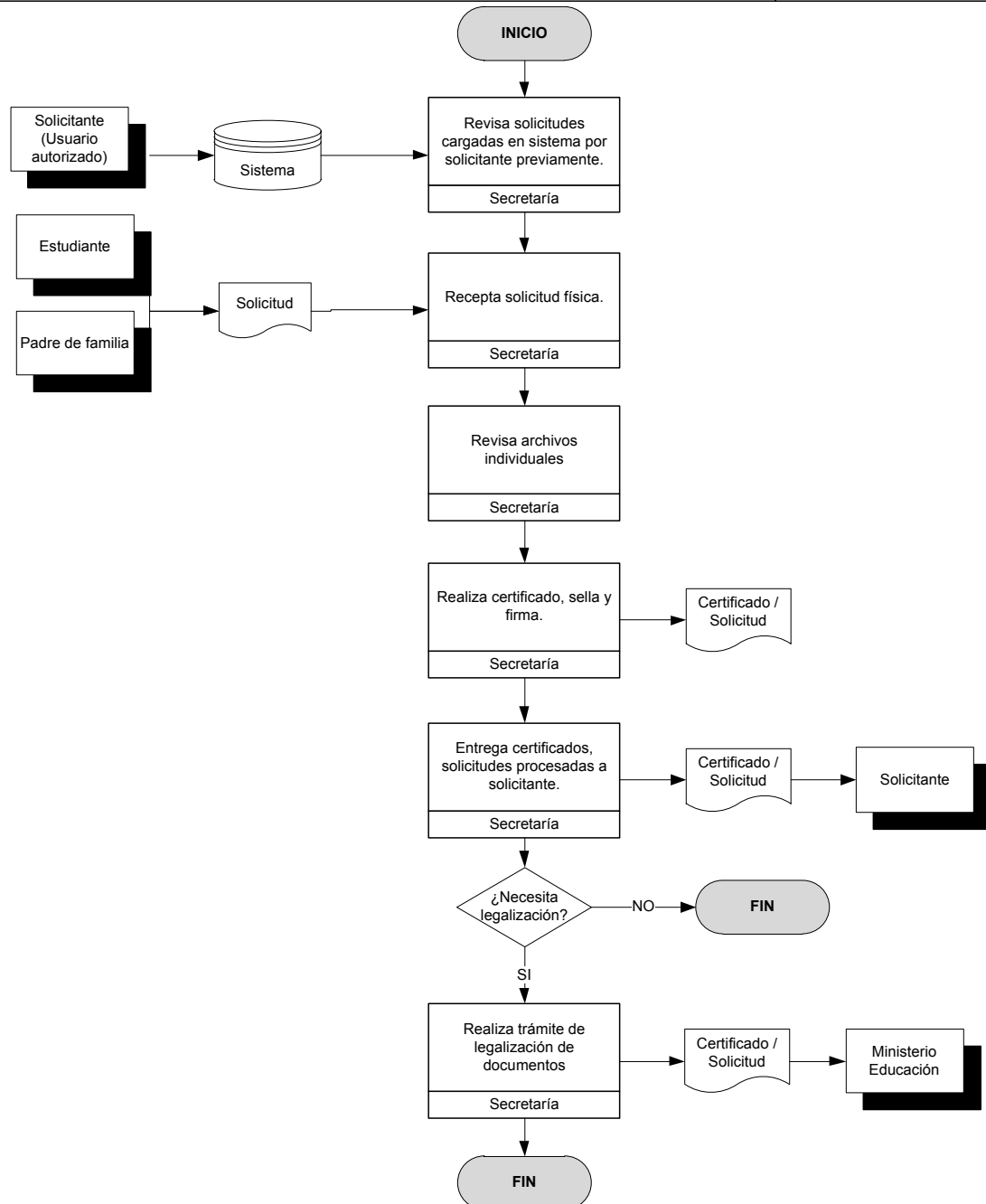
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Solicitud	Impreso	Mensual	Archivo temporal.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.3	PROCESO: Gestión de solicitudes y certificados		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.4	PROCESO: Control de Activos	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Custodiar y mantener en óptimas condiciones los activos del Sistema Educativo, con la implementación de controles y la notificación a los custodios correspondientes.

2. Alcance.-

Todos los activos del Sistema Educativo.

3. Lider del proceso.-


Departamento contable.

4. Definiciones.-

Activos.- Todos los bienes mayores a US\$500 que son propiedad de la institución y que han sido activados contablemente de acuerdo a la política vigente.

5. Políticas.-

- Semestralmente se debe realizar una constatación física de todos los activos.
- Las bajas de los activos se deben realizar previo informe favorable de la Comisión respectiva.
- Se deben realizar comparaciones periódicas entre el sistema de contabilidad y el sistema de control de activos


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.4	PROCESO: Control de Activos	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Existencia de activos					
DESCRIPCION	Mide el número de activos que se encuentran en poder de los custodios					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Número de activos en poder de los custodios/Número de activos que constan en el sistema)*100	Departamento contable	Mensual	100%	90%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Conservación de activos					
DESCRIPCION	Porcentaje de activos dados de baja por maltrato o mal uso.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Número de activos dados de baja por maltrato mal uso/ Número de activos dados de baja)*100	Departamento contable	Mensual	5%	0.1%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A02.4	PROCESO: Control de Activos	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Control de activos.
Políticas contables vigentes.


8. Registros.-

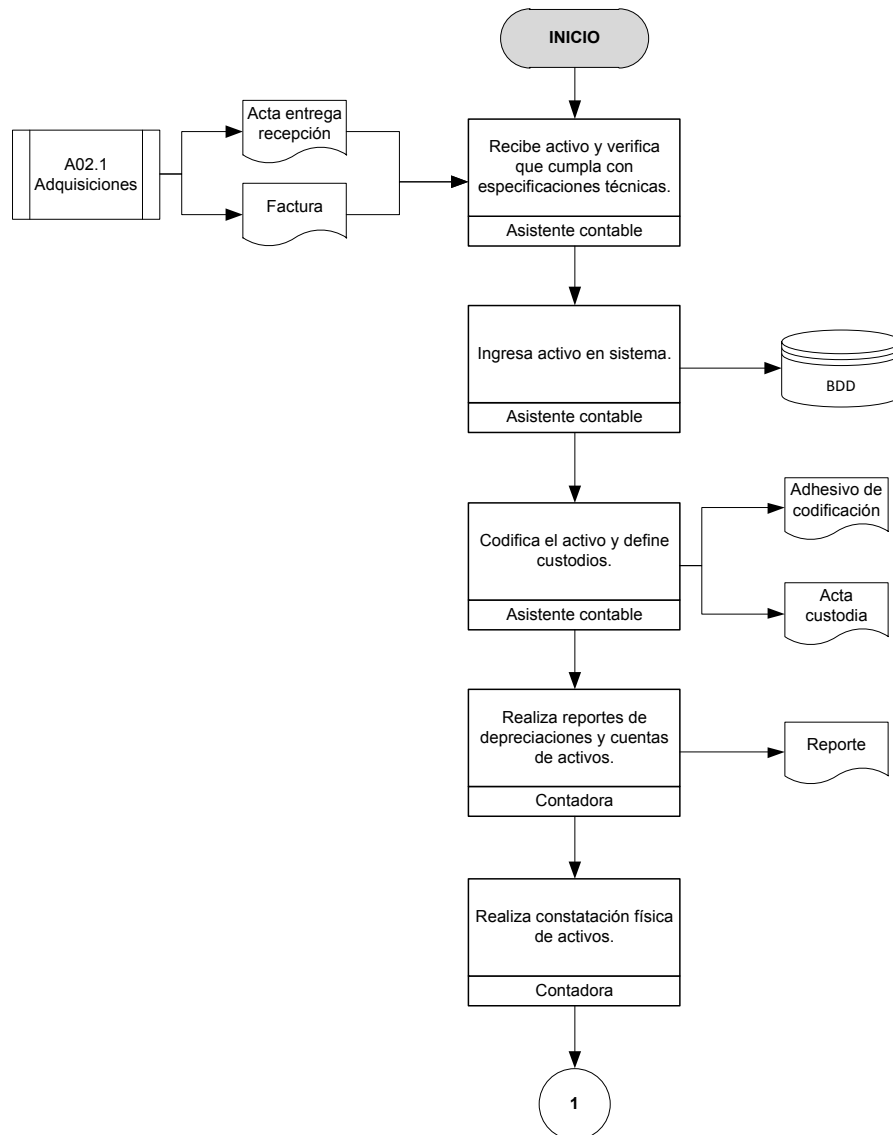
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Memo faltantes	Impreso	Hasta la toma decisiones.	Archivo temporal

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe	Impreso	Hasta la toma decisiones.	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.4		PROCESO: Control de Activos			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha: 2013
------------------------	---------------	---------------	----------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A02.5	PROCESO: Administración de bibliotecas.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Registrar y custodiar todos los bienes que ingresan a la biblioteca de la Institución estableciendo mecanismos de control para su mantenimiento.

2. Alcance.-

Biblioteca de la institución.

3. Líder del proceso.-

Jefe de Biblioteca.

4. Definiciones.-


Ejemplares.- Libros o archivos que forman parte de la custodia de biblioteca.

5. Políticas.-

- Los ejemplares se encuentran a libre disposición de los usuarios previa solicitud.
- Los ejemplares de biblioteca deberán ser devueltos en excelentes condiciones, caso contrario, se llevará a cabo el trámite correspondiente de reposición y cobro a responsable.
- Los faltantes serán responsabilidad del jefe de biblioteca.
- Los préstamos a usuarios, deberán contener un tiempo estimado de devolución.
- No se aceptarán préstamos con un tiempo superior a un año lectivo.
- Es responsabilidad del Jefe de biblioteca dar seguimiento a los ejemplares entregados en calidad de préstamo.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.5	PROCESO: Administración de bibliotecas.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Nivel de préstamos mensual.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de consultas físicas que realizan los usuarios.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Préstamos mensuales / Estándar). *100	Jefe de Biblioteca	Mensual	15%	0.2%	Positivo	Jefe de Biblioteca.

NOMBRE	Nivel de ejemplares en malas condiciones.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de ejemplares que han sido reemplazados en un plazo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Reposiciones mensuales de ejemplares / Total ejemplares) *100	Jefe de Biblioteca	Mensual	3%	0.1%	Positivo	Jefe de Biblioteca.

NOMBRE	Faltantes de inventario de ejemplares.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de faltantes que se encuentran en el inventario de ejemplares.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Ítems con diferencias / Total ítems) *100	Jefe de Biblioteca	Mensual	0.3%	0.1%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.5	PROCESO: Administración de bibliotecas.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Administración de biblioteca.
Plan Anual de Compras.

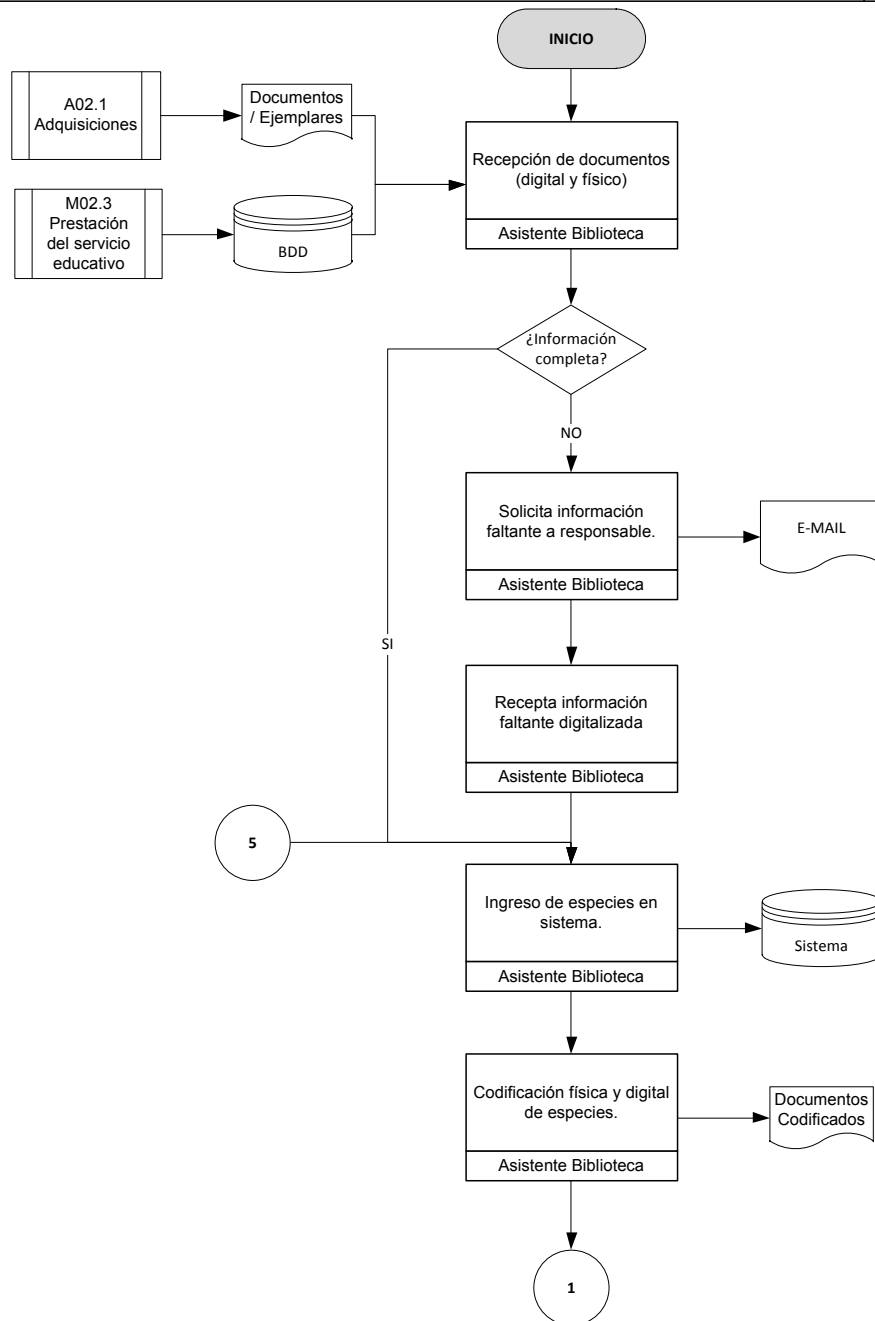
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Solicitudes	Digital / Impreso	Por el tiempo estimado de préstamo.	Archivo (Máximo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.5	PROCESO: Administración de bibliotecas.		
Edición:		Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.6	PROCESO: Administración de bares y comedores.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Garantizar que el servicio de bares y comedores que prestan los Centros de Enseñanza a través de terceros cumplan con los requerimientos de los usuarios midiendo la calidad de los productos y el servicio y verificando la oportunidad de su gestión.

2. Alcance.-

Todos los bares y comedores del Sistema de Educación.

3. Lider del proceso.-

Jefe de cocina.

4. Definiciones.-

Bar.- Lugar de expendio de alimentos y bebidas en los Centros de Enseñanza del Sistema Educativo.


Comedor.- Lugar en donde los miembros de la institución se alimentan.

5. Políticas.-

- Se debe realizar un levantamiento de necesidades de alimentación de los miembros de los Centros de Enseñanza del Sistema Educativo.
- Se debe realizar un análisis de las necesidades nutricionales de los miembros de los Centros de Enseñanza del Sistema Educativo.
- Se realizará una evaluación continua del servicio prestado por los proveedores de alimentación del Sistema de Educativo.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.6	PROCESO: Administración de bares y comedores.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de presupuesto de alimentación.					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje de cumplimiento del presupuesto anual de alimentación					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Presupuesto ejecutado de alimentación / Presupuesto aprobado)*100	Administradora General	Mensual	100%	80%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Tiempos de ejecución.					
DESCRIPCION	Mide las desviaciones en los tiempos de ejecución de las actividades frente al estándar.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo actividades realizadas / Tiempo estándar)*100	Administradora General	Mensual	90%	80%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A02.6	PROCESO: Administración de bares y comedores.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicador informativo a cerca de la calidad del servicio prestado en los bares y comedores.

NOMBRE	Satisfacción de los miembros del Sistema de Educación con el servicio de bares y comedores					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje de satisfacción de los miembros del Sistema de Educación con el servicio de bares y comedores					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultado de Encuestas / Base estándar)*100	Jefe de cocina	Mensual	95%	85%	Positivo	Doctora

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Administración de Bares y comedores.

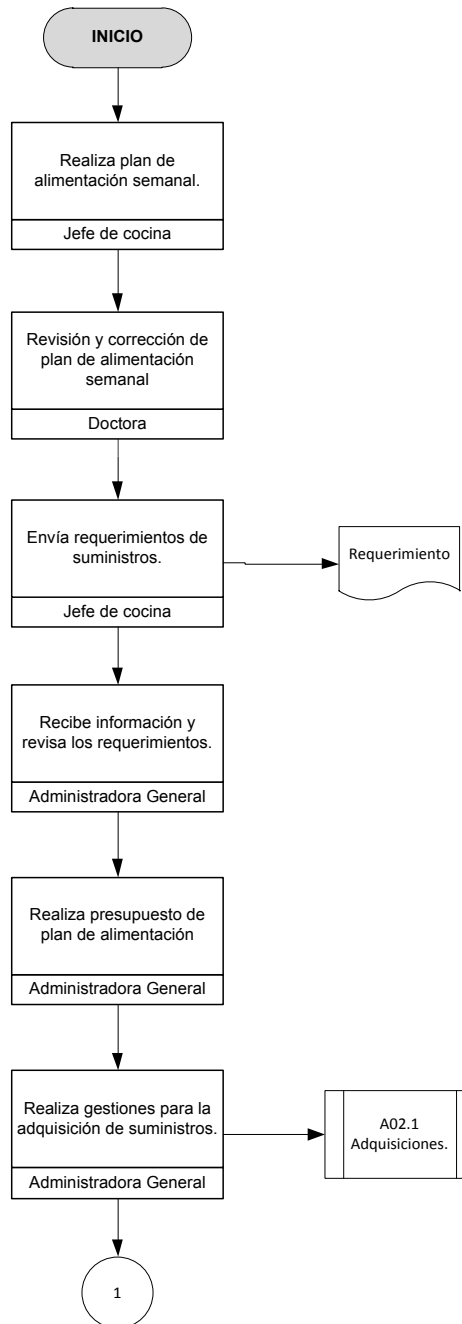
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Requerimiento de suministros	Impreso	Contra entrega del suministro.	Archivo temporal (Máximo un año calendario)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A02.6	PROCESO: Administración de bares y comedores.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.1	PROCESO: Gestión de Presupuesto.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Elaborar, desarrollar, ejecutar y controlar adecuadamente el presupuesto del Sistema Educativo, mediante el seguimiento y la planificación vigilada de sus componentes.

2. Alcance.-

Al presupuesto de la Institución y sus reformas.

3. Líder del proceso.-

Gerente.

4. Definiciones.-


Presupuesto.- Documento que contiene el detalle de los ingresos esperados y los egresos que se pueden realizar dentro la Institución.

5. Políticas.-

- Se llevará a cabo la elaboración del presupuesto del año lectivo y del año fiscal.
- Los presupuestos anuales se articularán con la planificación educativa.
- Se deberá mantener el seguimiento periódico del presupuesto y sus reformas.
- Todas las reformas presupuestarias y el presupuesto deberán ser aprobados por el Consejo Directivo.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.1	PROCESO: Gestión de Presupuesto.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución.					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje del cumplimiento del tiempo del presupuesto anual.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real elaboración de Presupuesto / Tiempo estándar)*100	Gerente	Mensual	110%	90%	Positivo	Consejo Directivo.

NOMBRE	Cumplimiento del presupuesto anual.					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje del cumplimiento del presupuesto anual.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Presupuesto ejecutado / Presupuesto planificado)*100	Gerente	Mensual	90%	80%	Positivo	Consejo Directivo.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.1	PROCESO: Gestión de Presupuesto.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicador informativo sobre la adecuada planificación de las asignaciones presupuestarias.

NOMBRE	Reasignaciones realizadas al presupuesto.					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje del monto de las reasignaciones realizadas en el presupuesto.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Limite superior	Limite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Monto reasignaciones realizadas / Monto del Presupuesto ejecutado)*100	Gerente	Mensual	25%	1%	Positivo	Consejo Directivo.

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Gestión de Presupuesto. Plan Operativo Anual. Plan Anual de compras.

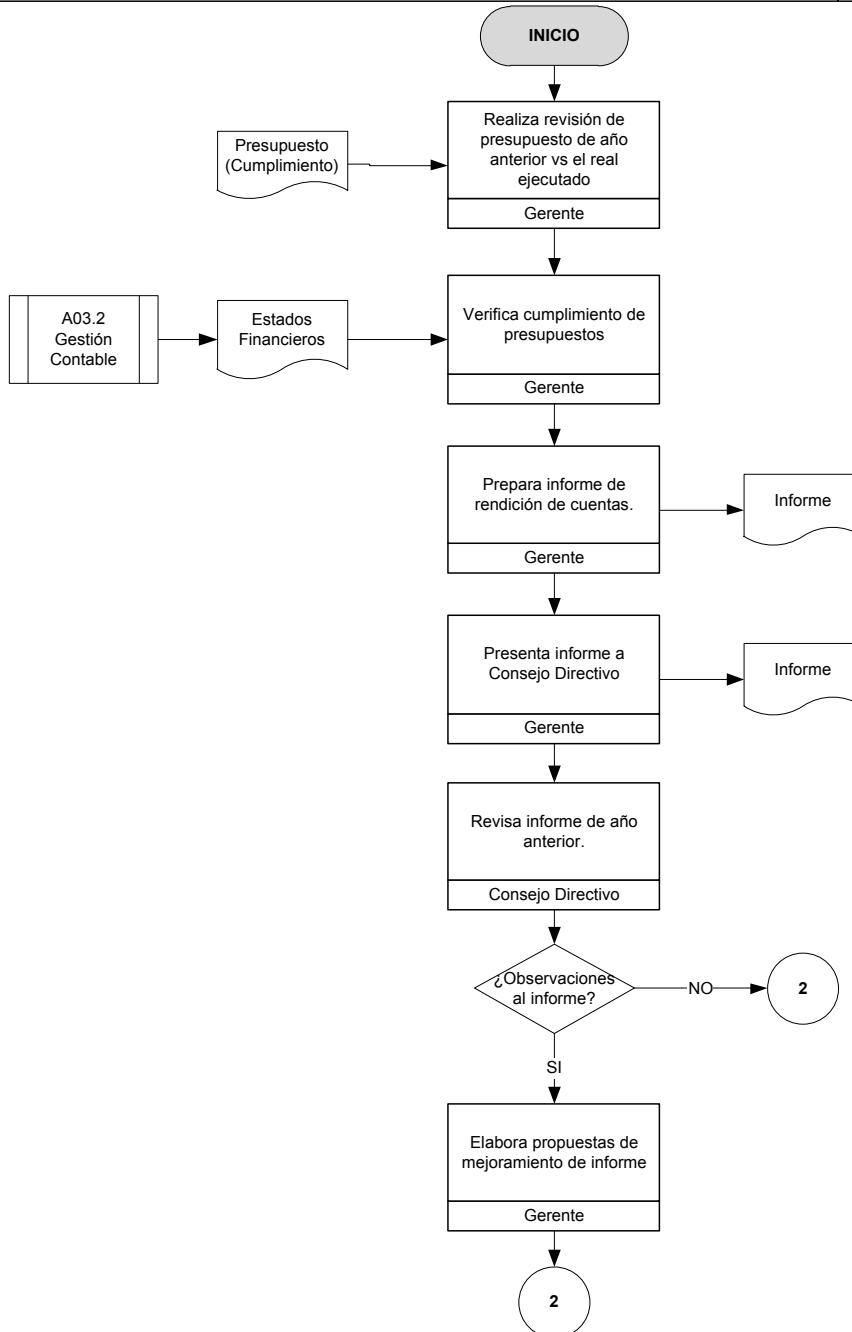
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe cumplimiento de	Digital / Impreso	Anual	Archivo permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A03.1	PROCESO: Gestión de Presupuesto		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.2	PROCESO: Gestión Contable	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Proporcionar información contable verás, íntegra y oportuna a través de la realización de registros confiables que permitan conocer la realidad financiera de la institución.

2. Alcance.-

A todos los procesos que generan registros contables en sus transacciones.

3. Líder del proceso.-

Contadora.

4. Definiciones.-

Asiento contable.- Registro mediante el cual se deja constancia de la transacción llevada a cabo.


Estados Financieros.- Documento informativo de la situación económica de la institución.

5. Políticas.-

- Los registros contables deberán ser realizados bajo políticas aprobadas.
- Todos los registros contables deberán contener el desglose de los impuestos generados.
- Junto con los estados financieros mensuales, se deberá adjuntar la interpretación de los principales índices financieros.
- Se generarán estados financieros mensuales y reportes tributarios mensuales conforme lo determine la autoridad tributaria.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.2	PROCESO: Gestión Contable	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Nivel de errores.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de errores presentados en los registros contables.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Asientos error / Total asientos)*100	Contadora	Mensual	3%	1%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Tiempo de cierre.					
DESCRIPCION	Mide el tiempo invertido en el cierre de Estados Financieros.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real en cierre de EEFF / Tiempo estándar)*100	Contadora	Mensual	110%	90%	Positivo	Gerente

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Gestión Contable.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A03.2	PROCESO: Gestión Contable	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

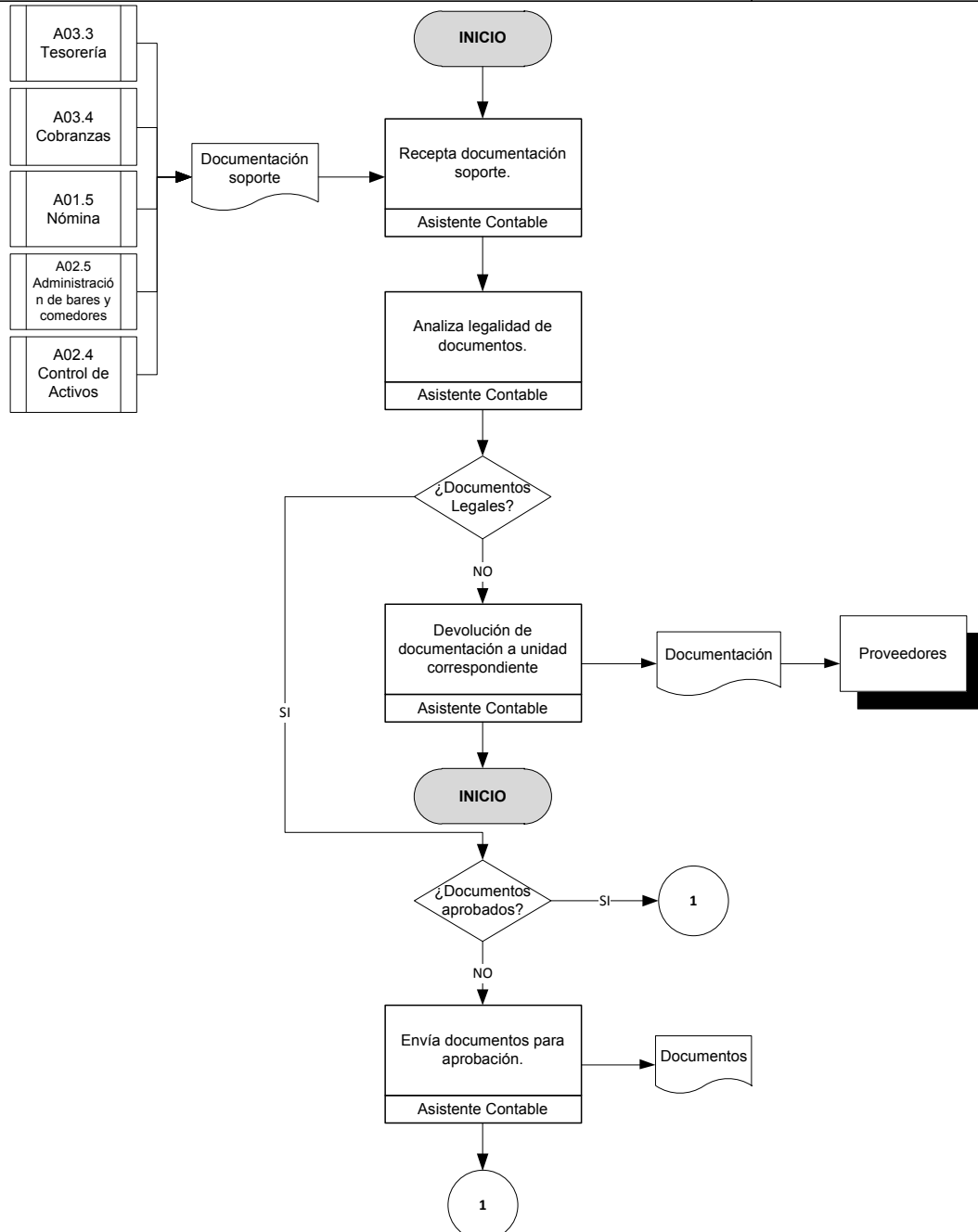
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Asientos contables	Digital	Permanente.	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A03.2	PROCESO: Gestión Contable		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.3	PROCESO: Pagos	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Realizar los pagos al día de los diferentes proveedores, colaboradores y empleados manteniendo registros actualizados cuya información sea ágil y oportuna.

2. Alcance.-

El proceso se aplica para el pago de compras o adquisiciones, pagos de nómina, pagos de impuestos y contribuciones.

3. Lider del proceso.-

Contadora

4. Definiciones.-

Cheque.- Documento legal, utilizado para las transacciones en efectivo.


Transferencia.- Movimiento informático mediante el cual se realiza el registro de traspaso de recursos económicos.

5. Políticas.-

- Los pagos a proveedores deberán ser realizados semanalmente.
- Los pagos a colaboradores y personal en relación de dependencia deberán ser de manera quincenal.
- Los pagos a tributos y contribuciones deberán ser realizados conforme lo determine la autoridad competente.
- No se realizarán pagos sin contar con toda la documentación soporte vigente, aprobada y legal.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.3	PROCESO: Pagos	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución de pagos.					
DESCRIPCION	Mide la oportunidad del tiempo en el cual se realizaron los pagos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real de pago ejecutado / Tiempo estimado de pago.) * 100	Contadora	Mensual	110%	80%	Positivo	Gerente.

NOMBRE	Pagos realizados fuera del periodo estimado					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de pagos realizados fuera del periodo establecido sobre el planificado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Pagos fuera del tiempo establecido / Pagos en Tiempo planificado.) * 100	Contadora	Mensual	90%	85%	Positivo	Gerente.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.3	PROCESO: Pagos	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicador informativo a cerca del control de pagos realizado frente al presupuesto.

NOMBRE	Control de gastos.					
DESCRIPCION	Mide el control de gastos mensuales sobre el valor presupuestado y promedio					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Gasto ejecutado periodo / Gasto ejecutado periodo anterior)*100	Contadora	Mensual	15%	8%	Positivo	Gerente.

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Pagos. Plan Operativo Anual. Presupuesto

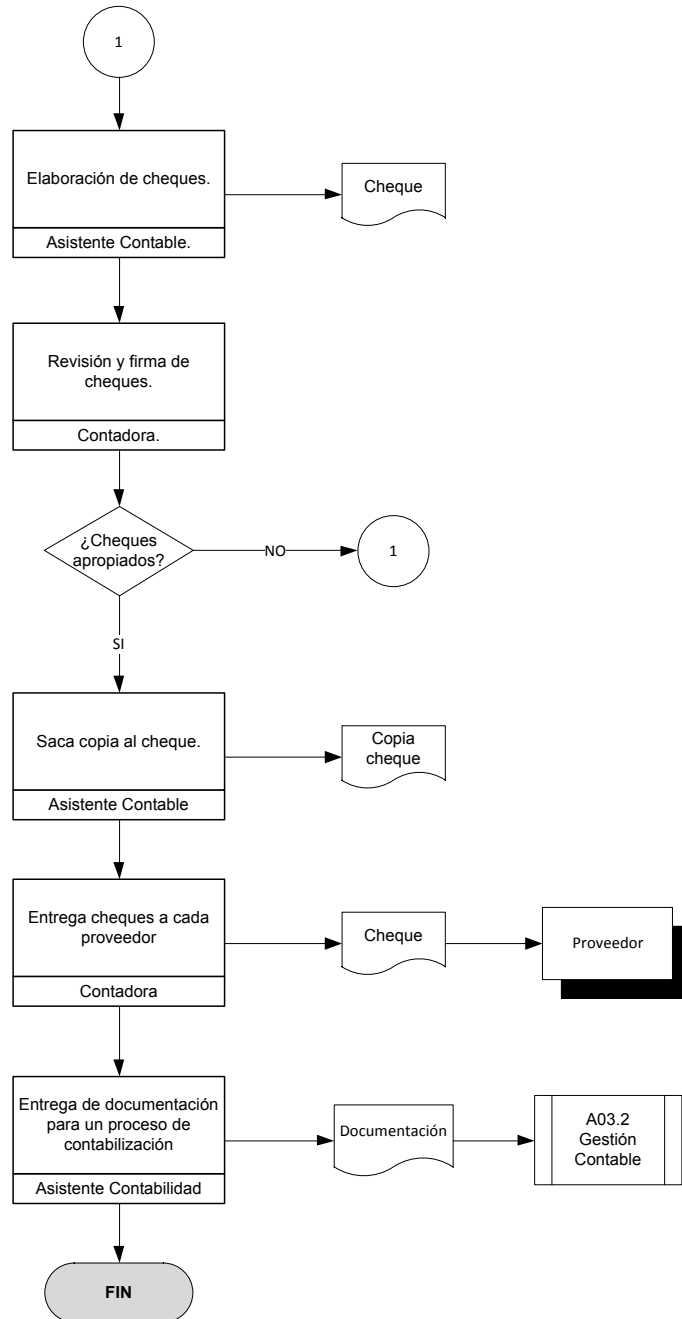
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Facturas	Impreso	Hasta por 5 años.	Archivo pasivo


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A03.3		PROCESO: Pagos			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.4	PROCESO: Cobranzas	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Garantizar un nivel de cartera corriente, y una eficiente gestión de cobro con el desarrollo de actividades de seguimiento y control de crédito.

2. Alcance.-

El proceso de cobranzas aplica para los clientes de la institución y el personal docente y administrativo que tenga algún tipo de deuda.

3. Lider del proceso.-

Contadora.

4. Definiciones.-


Pensión.- Obligaciones que mantienen los estudiantes con la institución por el servicio prestado.

5. Políticas.-

- El cobro de pensiones se realizará de manera mensual, en caso de que exista cartera vencida superior a dos meses se notificará por escrito al representante de la alumna.
- El cobro a personal docente y administrativo será descontado del rol de pagos correspondiente.
- La institución deberá mantener razonables los índices de rotación de cartera.
- Todos los montos por cobrar deberán tener el sustento legal correspondiente.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.4	PROCESO: Cobranzas	
Edición: 1		Pág. 2 de 4

6. Indicadores.-

NOMBRE	Indice de cobros					
DESCRIPCION	Establece la cantidad de cobros realizados en los periodos establecidos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cobros realizados / Cobros planificados)*100	Contadora	Mensual	95%	85%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Tiempo ejecución cobros en efectivo.					
DESCRIPCION	Mide los tiempos de ejecución de la gestión de cobro en efectivo					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo Cobros en efectivo / Tiempo Estándar)*100	Colectora	Mensual	95%	85%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A03.4	PROCESO: Cobranzas	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

Indicadores financieros informativos a cerca de la gestión de cobro.


NOMBRE	Índice de rotación de cartera.					
DESCRIPCION	Establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar promedio en un periodo determinado de tiempo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Ventas a crédito del periodo / Cuentas por cobrar promedio)*100	Contadora	Mensual	35%	5%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Período promedio de cobro.					
DESCRIPCION	Indica el tiempo promedio en el que se recupera el efectivo por ventas a crédito					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cuentas por cobrar promedio / Ventas netas)*365	Contadora	Mensual	90%	75%	Positivo	Gerente

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Cobranzas

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: A03.4	PROCESO: Cobranzas	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

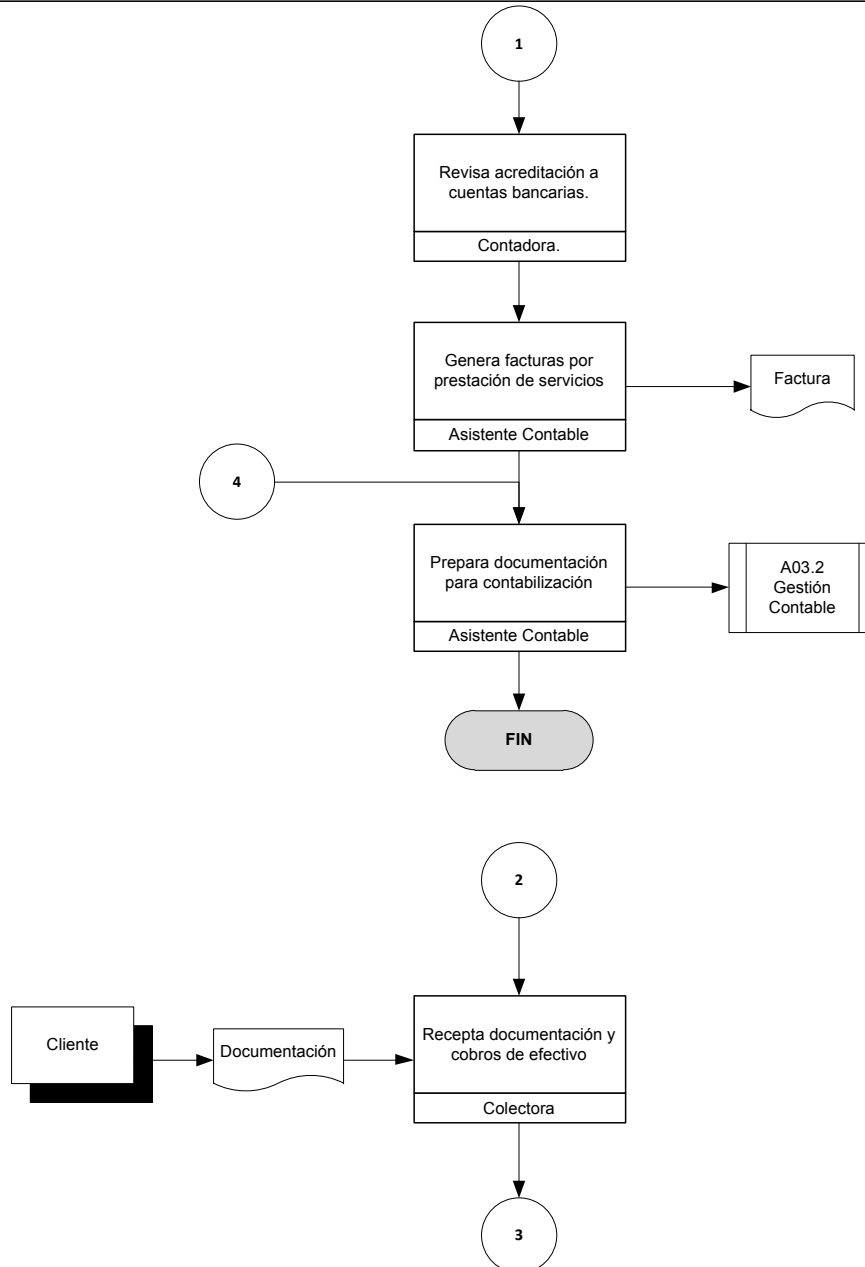
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Facturas	Impreso	Hasta 5 años.	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A03.4	PROCESO: Cobranzas		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.1	PROCESO: Baja de equipos.		
Edición: 1		Pág. 1 de 3	

1. Propósito.-

Legalizar la de obsolescencia de los equipos a través de la revisión de su funcionamiento.

2. Alcance.-

A todos los activos informáticos que posee la institución.

3. Líder del proceso.-

Jefe de sistemas.

4. Definiciones.-


Equipos informáticos.- Corresponde a los ordenadores, impresoras, monitores, retroproyectores y demás componentes de sistemas que posee la institución.

Hoja de trabajo.- Documento que registra los hallazgos encontrados en los diferentes equipos que mantiene la institución.

Reciclaje de equipos informáticos.- Procedimiento mediante el cual se dan de baja los equipos informáticos y sus partes son enviadas a un operador logístico especializado para su aprovechamiento.

5. Políticas.-

- Los equipos informáticos se darán de baja únicamente previo el informe técnico del jefe de área.
- Se deberá cuantificar las partes a ser recicladas y verificar si no existen componentes aprovechables para su uso.
- Todas las partes, piezas, componentes y elementos deberán estar debidamente inventariados, codificados y valorados.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.1	PROCESO: Baja de equipos.		
Edición: 1		Pág. 2 de 3	

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel de equipos que se envían a reciclaje.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de equipos que se envían al operador logístico para el reciclaje correspondiente en un periodo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de Equipos dados de baja periodo / Cantidad de Equipos dados de baja periodo anterior)*100	Jefe de sistemas	Anual	2%	1%	Positivo	Gerente

NOMBRE	Nivel de partes y piezas que son aprovechables.					
DESCRIPCION	Miden la cantidad de partes y piezas que son aprovechables de un periodo a otro.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de partes aprovechables en periodo / Cantidad de aprovechables periodo anterior)	Jefe de sistemas	Anual	25%	0.1%	Positivo	Gerente

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A04.1	PROCESO: Baja de equipos.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de Proceso de Baja de Equipos.

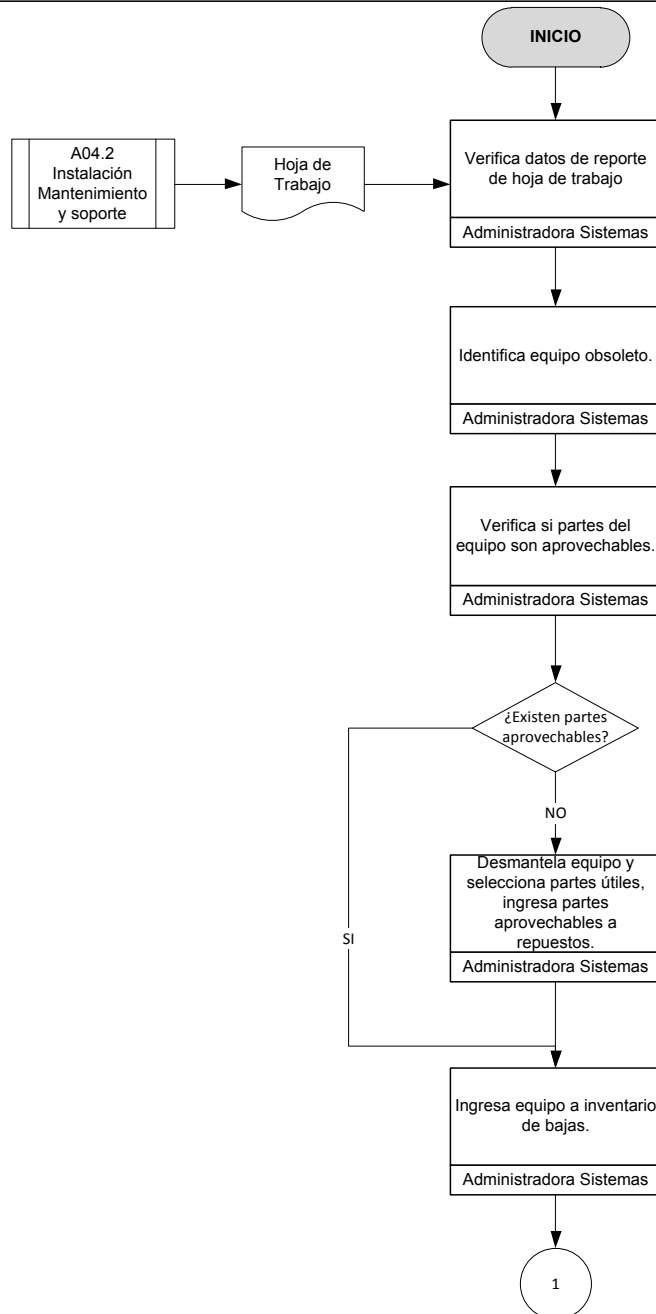
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Hoja de trabajo	Impreso	Anual	Archivo un año.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.1	PROCESO: Baja de Equipos.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A04.2	PROCESO: Seguridad informática.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Certificar la seguridad informática de los usuarios manteniendo altos niveles de control informático en los equipos y redes de la institución.

2. Alcance.-

Aplica para todos los equipos informáticos y redes inalámbricas del colegio.

3. Lider del proceso.-

Jefe de sistemas.

4. Definiciones.-

Red inalámbrica.- Medio por el cual se transmiten datos de varios usuarios.


Servidores.- Equipos en los cuales se ejecutan programas que realizan tareas en beneficio de otras aplicaciones.

5. Políticas.-

- La seguridad informática deberá ser monitoreada constantemente.
- Las violaciones a las seguridades establecidas constituyen una falta grave a los principios y confidencialidad de datos de la institución.
- Se implementarán seguridades conforme las necesidades del cliente.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A04.2	PROCESO: Seguridad informática.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel de eficacia de seguridad.					
DESCRIPCIÓN	Mide el grado de eficacia de la configuración de una seguridad.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Ataques Solucionados / Ataques Identificados)*100	Jefe de sistemas	Mensual	99%	85%	Positivo	Jefe de sistemas

NOMBRE	Restricciones a usuarios.					
DESCRIPCIÓN	Verifica las restricciones que poseen los usuarios sobre la configuración					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Violaciones solucionadas / Violaciones identificadas)*100	Jefe de sistemas	Mensual	99%	89%	Positivo	Jefe de sistemas

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A04.2	PROCESO: Seguridad informática.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Seguridad Informática.

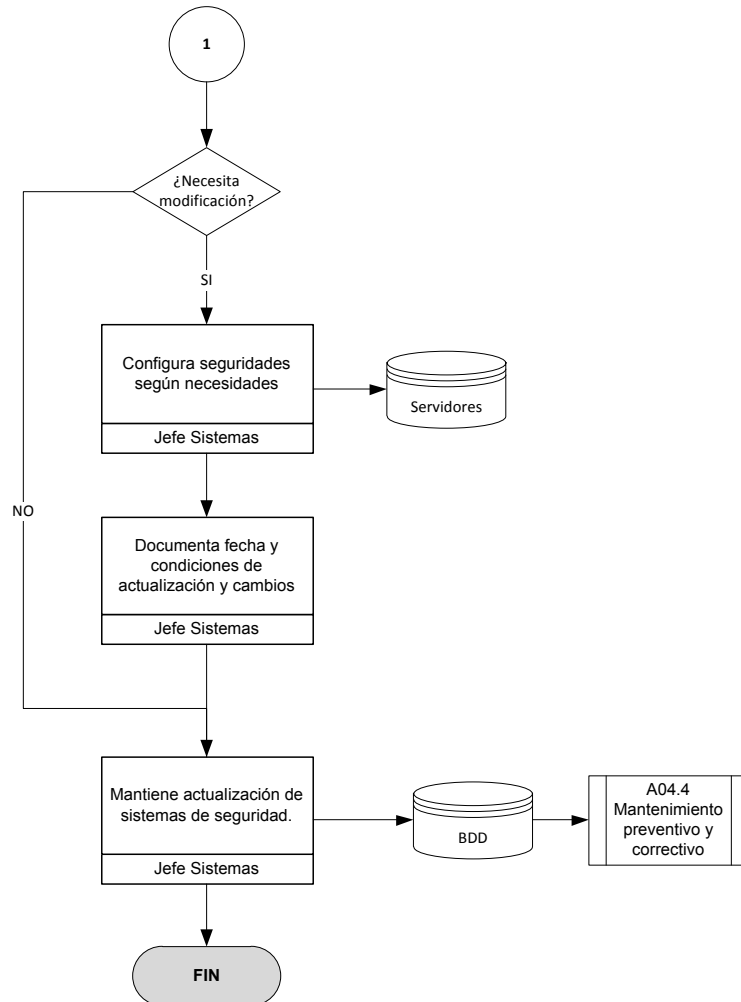
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Configuraciones de seguridad	Digital	Permanente	Mantenimiento, hasta su reemplazo


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.2		PROCESO: Seguridad Informática			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por: G.J.	Aprobado por: C.F / P.A.	Fecha: 2013
------------------------	-----------------------	-----------------------------	----------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CÓDIGO: A04.3	PROCESO: Soporte a usuarios	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Brindar un soporte rápido, eficaz y oportuno a los usuarios, de acuerdo a los requerimientos y necesidades que presenten, haciendo uso de las herramientas.

2. Alcance.-

El soporte a usuarios, se extiende a todo el personal de la Institución.

3. Líder del proceso.-


Jefe de sistemas.

4. Definiciones.-

Soporte.- Asesoría y reparación de equipos informáticos.

5. Políticas.-

- Los requerimientos de soporte deberán ser atendidos en un periodo no mayor a 60 minutos.
- Todos los requerimientos de soporte deberán ser registrados en la matriz de datos.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A04.3	PROCESO: Soporte a usuarios	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cantidad de soporte mensual.					
DESCRIPCION	Mide la eficiencia de soporte brindado de manera mensual.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Soporte entregado – Soporte entregado con uso de recursos adicionales/ Total solicitudes soporte)*100	Jefe de sistemas.	Mensual	95%	75%	Positivo	Jefe de sistemas.

NOMBRE	Identificación de soporte recurrente.					
DESCRIPCION	Mide la recurrencia fallos o requerimientos por tipo de solicitud.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Requerimiento mes / Requerimiento mes anterior)*100	Jefe de sistemas.	Mensual	5%	0.1%	Positivo	Jefe de sistemas.

NOMBRE	Tiempo de respuesta					
DESCRIPCION	Mide el tiempo de respuesta frente a una solicitud.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo respuesta / Tiempo estándar)*100	Jefe de sistemas.	Mensual	90%	80%	Positivo	Jefe de sistemas.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A04.3	PROCESO: Soporte a usuarios	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de Procesos de Soporte a usuarios

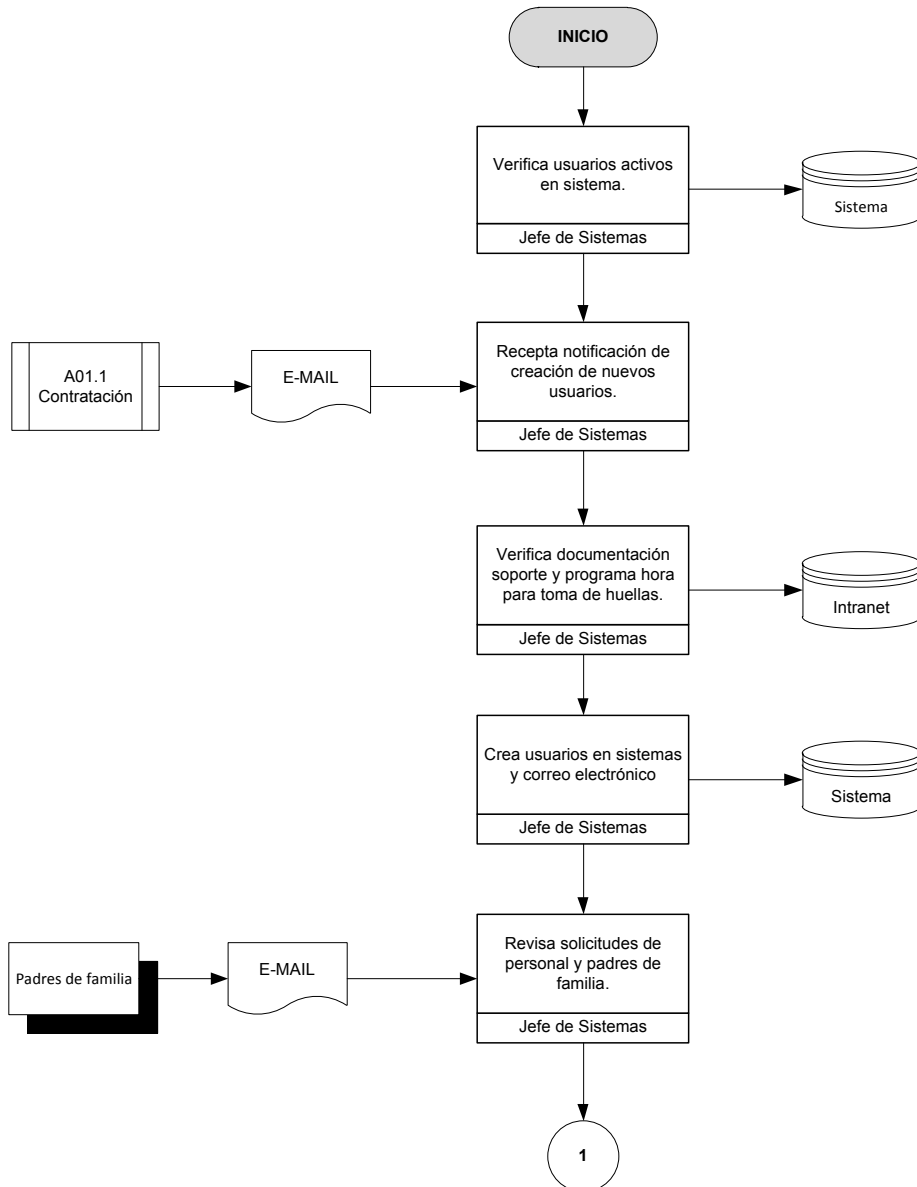
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz de requerimientos	Digital	Permanente	Archivos permanentes.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.3	PROCESO: Soporte a usuarios.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A04.4	PROCESO: Mantenimiento Correctivo y Preventivo	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Identificar las causas de los equipos con algún tipo de inconsistencia y / o error, corregir o reparar su daño a través del análisis de la información y la infraestructura.

2. Alcance.-

El proceso se aplica para todos los equipos informáticos de la institución.

3. Líder del proceso.-

Jefe de Sistemas


4. Definiciones.-

Equipos informáticos.- Corresponde a los ordenadores, impresoras, monitores, retroproyectores y demás componentes de sistemas que posee la institución.

Hoja de trabajo.- Documento que registra los hallazgos encontrados en los diferentes equipos que mantiene la institución.

5. Políticas.-

- El mantenimiento de equipos, deberá contemplar su arreglo, hasta que el mismo se encuentre en óptimas condiciones.
- El mantenimiento deberá encontrar las causas u origen de los fallos e inmediatamente emitir una acción correctiva si así lo amerita.
- Todas las medidas tomadas deben ser reportadas a fin de dar conocimiento a la institución de las prácticas adecuadas de uso.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: A04.4	PROCESO: Mantenimiento Correctivo y Preventivo	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de solución.					
DESCRIPCION	Mide el tiempo invertido en el mantenimiento de equipos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real mantenimiento / Tiempo estándar)*100	Jefe de sistemas	Mensual	110%	75%	Positivo	Jefe de sistemas

NOMBRE	Nivel de corrección de errores.					
DESCRIPCION	Mide la eficiencia en solventar los errores encontrados en el análisis de sistemas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de Acciones correctivas periodo / cantidad de acciones correctivas periodo anterior)*100	Jefe de sistemas	Mensual	3%	0.1%	Positivo	Jefe de sistemas

NOMBRE	Cantidad de equipos reparados.					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de equipos que fueron intervenidos por mantenimiento					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de equipos mantenimiento / total equipos). *100	Jefe de sistemas	Mensual	5%	1%	Positivo	Jefe de sistemas

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: A04.4	PROCESO: Mantenimiento Correctivo y Preventivo	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Mantenimiento correctivo y preventivo.

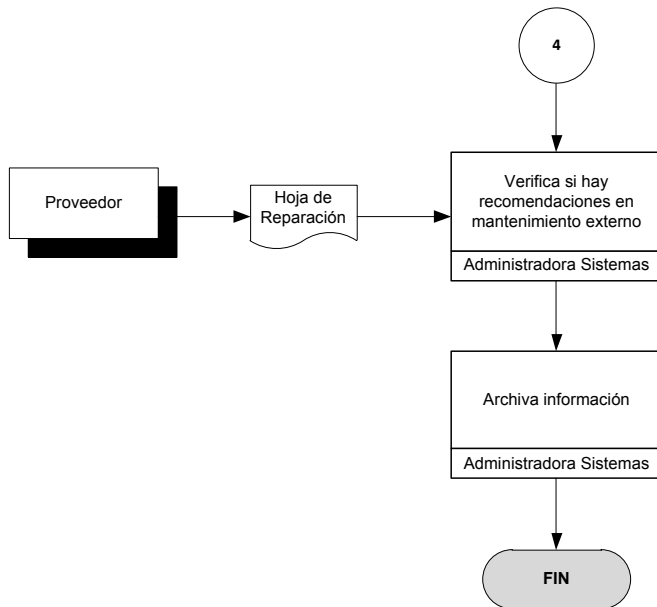
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Hoja de trabajo	Impreso	Permanente	Archivo Temporal (Un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: A04.4		PROCESO: Mantenimiento preventivo y correctivo.			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: E01.1	PROCESO: Planificación Estratégica y Operativa.	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Direccionar el quehacer del Sistema Educativo de la Institución Colegio "Los Pinos", a través del establecimiento de objetivos, estrategias y planes de acción.

2. Alcance.-

Este proceso abarca a todo el sistema educativo llevado a cabo por parte del Colegio "Los Pinos".

3. Lider del proceso.-

Rectora.


4. Definiciones.-

Plan Educativo Institucional (PEI).- Documento que permite la gestión de la institución, es elaborado cada cinco años y contiene:

- Misión.
- Visión.
- Estructura.
- Planes operativos.
- Políticas.

Código de Convivencia.- El documento contiene los lineamientos mediante los cuales la institución rige su accionar.

- Datos informativos del plantel.
- Bases legales.
- Justificación: Derechos y deberes de autoridades, personal administrativo, de servicio, tutoras y docentes.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: E01.1	PROCESO: Planificación Estratégica y Operativa.	
Edición: 1		Pág. 2 de 4


- Deberes y derechos de estudiantes y padres de familia.
- Actas de asambleas realizadas.
- Anexos, documentos técnicos de apoyo.

5. Políticas.-

- El seguimiento de los planes operativos se realizará de manera bimensual.
- Se realizará una evaluación quimestral de los planes operativos.
- Solamente se pueden programar proyectos de gasto corriente.
- El POA debe tenerse listo hasta el mes de julio de cada año.
- Se debe comprometer los POA con el presupuesto.
- Todos los documentos legales, deberán ser ingresados en el proceso de control de documentos y registros y deben estar a libre disposición de los usuarios en las herramientas informáticas disponibles.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento del Plan Estratégico					
DESCRIPCION	Mide la relación entre los objetivos que han sido planteados en el Plan Estratégico que han sido alcanzados, en relación con los objetivos planteados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Objetivos alcanzados / Objetivos planteados)*100	Jefe de área.	Quimestral	95%	80%	Positivo	Consejo Directivo


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: E01.1	PROCESO: Planificación Estratégica y Operativa.	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

NOMBRE	Índice de avance efectivo del POA					
DESCRIPCION	Mide la relación que existe entre el avance físico en comparación con el avance temporal relacionado con el plazo de ejecución de un plan operativo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
IAF / IAT	Responsable del plan operativo	Quimestral	95%	80%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Índice efectivo de costos del POA					
DESCRIPCION	Mide la relación que existe entre el avance físico en comparación con la porción de presupuesto que ha sido ejecutada en un plan operativo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
IAF / ICC	Responsable del plan operativo	Quimestral	95%	80%	Positivo	Consejo Directivo

7. Documentos.-


Nombre.
Ley Orgánica de Educación Intercultural. Reglamento a la LOEI. Marco Legal Educativo. Plan Operativo Anual. Plan Educativo Institucional. Código de Convivencia.

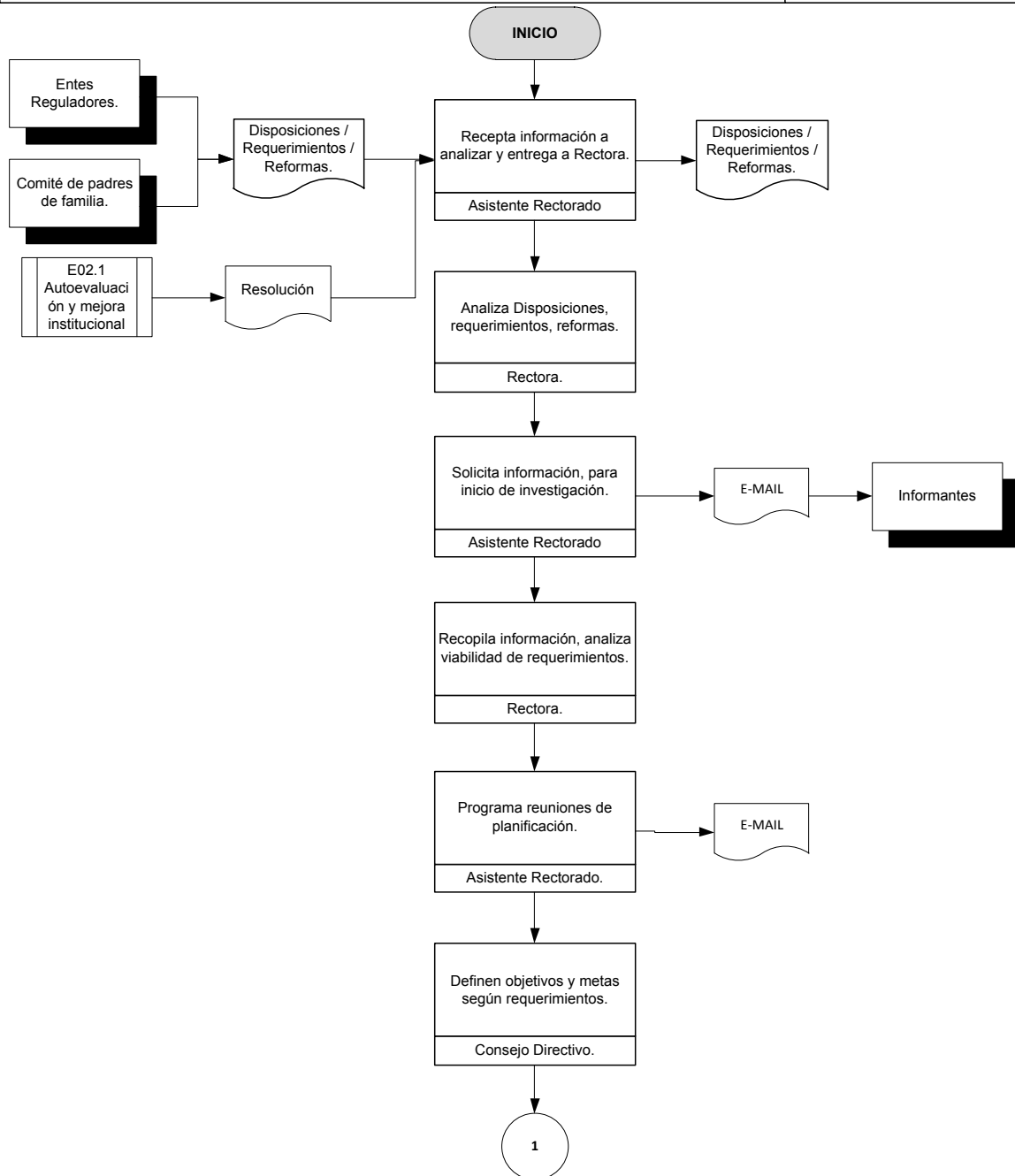
	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: E01.1	PROCESO: Planificación Estratégica y Operativa.	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

8. Registros.-


Nombre	Formato	Retención	Disposición
Documentación soporte para modificaciones pertinentes	Digital / Impreso	Archivo.	Archivo temporal año lectivo.

9. Procedimiento.-

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E01.1	PROCESO: Planificación Estratégica y operativa.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CÓDIGO: E01.2	PROCESO: <div style="text-align: center;">Información y Comunicación</div>	
<div style="text-align: right;">Edición: 1</div>		<div style="text-align: right;">Pág. 1 de 3</div>

1. Propósito.-

Divulgar y mantener información precisa, actualizada, oportuna y verás a la Comunidad Educativa haciendo uso de las herramientas electrónicas de la institución, mediante el control de los datos, su aprobación y verificación.

2. Alcance.-

El proceso es aplicable para todo el sistema educativo.

3. Líder del proceso.-

Administrador Web.

4. Definiciones.-

Página web institucional.- Plataforma informática en la cual se mantiene toda la información externa de la institución, la misma que se encuentra disponible para los usuarios.


Intranet.- Herramienta informática, en la cual se mantiene toda la información interna de la institución, para uso del personal docente, administrativo y de servicios.

Información actualizada.- Corresponde a toda la data cargada, que cuenta con una aprobación y en estado vigente.

E-mail.- Documento electrónico, que indica una solicitud, actividad o aprobación.

5. Políticas.-

- Todos los documentos a ser publicados deberán contar con la aprobación del personal responsable.
- La información a ser socializada a los padres de familia, debe contar con la debida aprobación y revisión.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E01.2	PROCESO: Información y Comunicación	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

- Toda la información deberá ser revisada previa a su actualización, y se deberá dejar documentada la versión correspondiente.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel de consulta en página web.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de visitas o consultas que tiene la página web de la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Visitas realizadas / visitas base planificadas)*100	Administrador Web.	Mensual	95%	80%	Positivo.	Administrador Web.

NOMBRE	Nivel de descargas en página web e intranet.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de descargas de documentos o información de las herramientas informáticas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Descargas reales/Descargas base esperadas)*100	Administrador Web.	Mensual	95%	80%	Positivo.	Administrador Web.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E01.2	PROCESO: Información y Comunicación	
Edición: 1		Pág. 3 de 3


7. Documentos.-

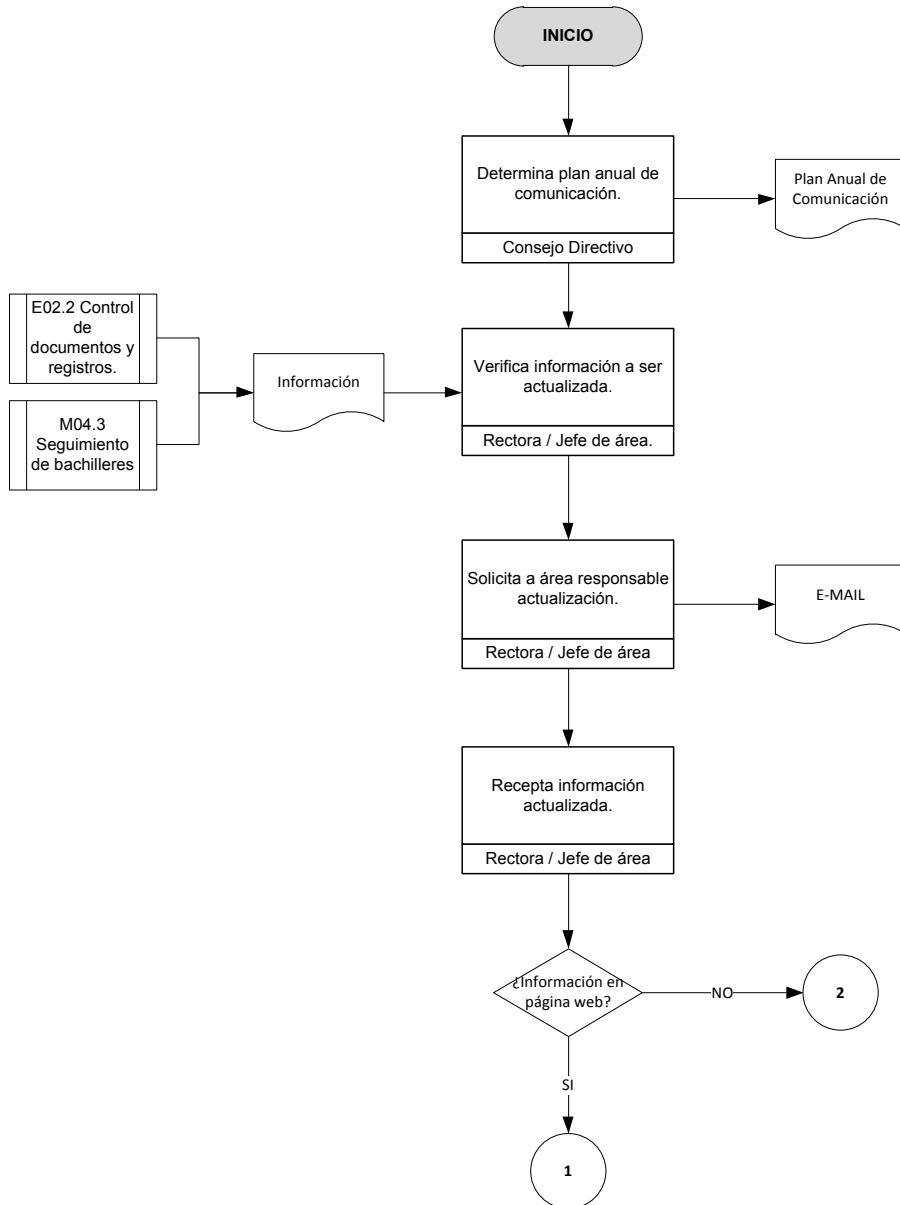
Nombre.
Manual de procedimientos Información y Comunicación.

8. Registros.-


Nombre	Formato	Retención	Disposición.
E-mail informativo	Digital	Archivo digital.	Archivo temporal, un año lectivo.

9. Procedimiento.-

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E01.2	PROCESO: Información y Comunicación.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: E01.3	PROCESO: Gestión y Participación de la Comunidad Educativa	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Fomentar el desarrollo del sistema educativo de la Institución, mediante acciones concretas, propias y exclusivas, en busca de la excelencia académica y el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

2. Alcance.-

Aplica para todas las actividades a ser gestionadas por los Comités a favor de la comunidad Educativa

3. Líder del proceso.-

Comité Central de Padres de Familia.
Consejo y Gobierno Estudiantil.


4. Definiciones.-

Comité Central de Padres de Familia.- Agrupación organizada de padres de familia de la institución educativa, que llevan a cabo actividades que permiten el desarrollo social, psicológico y académico de los estudiantes, en conjunto con la administración.

Consejo / Gobierno estudiantil.- Agrupación organizada de estudiantes de primaria y secundaria, que plantearán los requerimientos del alumnado hacia las autoridades a fin de mejorar condiciones académicas y de desarrollo social.

5. Políticas.-

- El Comité Central de Padres de Familia, deberá estar conformado por una directiva de al menos 4 miembros.
- La gestión del Comité Central de Padres de Familia deberá ser desarrollada de acuerdo a lo establecido en los reglamentos y estatutos vigentes.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: E01.3	PROCESO: Gestión y Participación de la Comunidad Educativa	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

- El consejo estudiantil y el gobierno estudiantil, deberán ser elegidos mediante procesos democráticos internos.
- No se podrán procesar o ejecutar propuestas que no cuenten con la aprobación de las autoridades competentes.
- Todas las propuestas y ejecución de las mismas contarán con la supervisión y apoyo del personal designado de la institución.


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de plan de trabajo					
DESCRIPCION	Mide el grado de cumplimiento de plan de trabajo establecido por los comités.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Actividades realizadas del plan / Actividades plan)*100	Rectora	Anual	95%	70%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Eficiencia en Gestión.					
DESCRIPCION	Mide la eficiencia de las actividades ejecutadas por parte de los comités de acuerdo a la planificación realizada.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Actividades ejecutadas – Actividades ejecutadas fuera de tiempo / Total actividades planificadas)*100	Rectora	Anual	85%	70%	Positivo	Consejo Directivo.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: E01.3	PROCESO: Gestión y Participación de la Comunidad Educativa	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de Procesos Gestión y Participación de la Comunidad Educativa.
Estatutos y Reglamentos de la Institución.

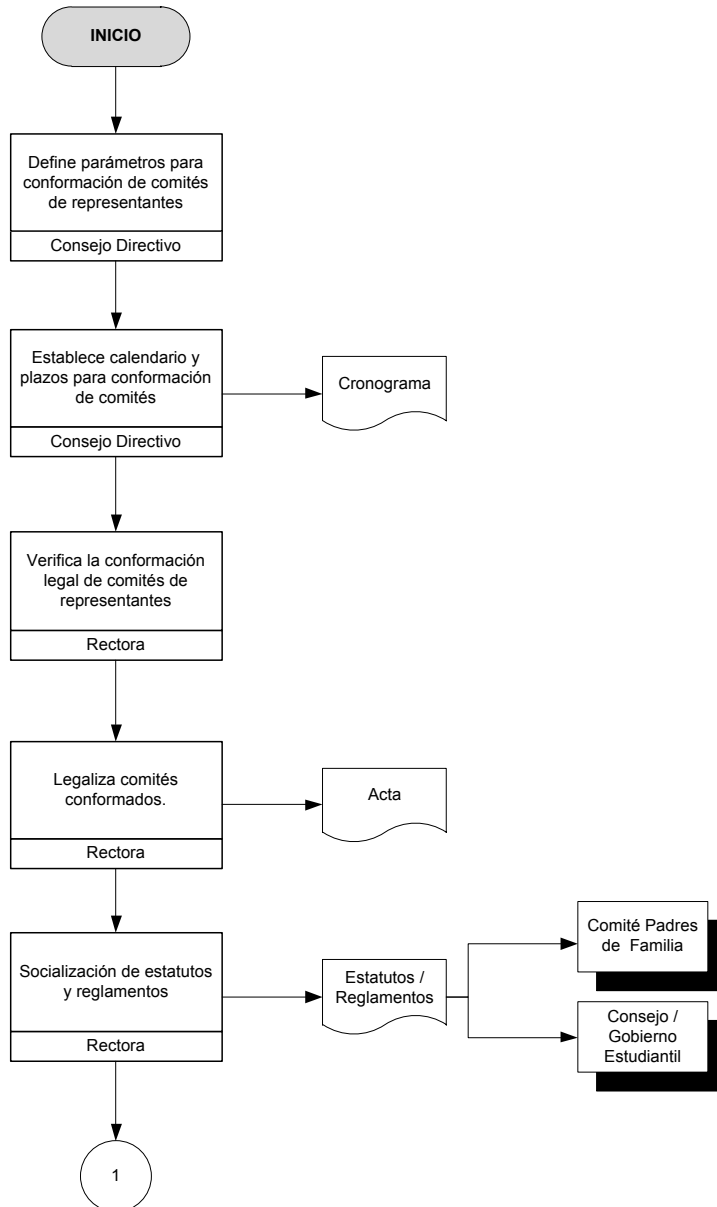
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Actas nombramiento	Impreso	Archivo Temporal	Archivo durante un año, posterior digitalización.3


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E01.3	PROCESO: Gestión y participación de la comunidad educativa		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.1	PROCESO: Autoevaluación y mejora institucional	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Identificar no conformidades en el desarrollo de actividades y tareas para el establecimiento de acciones correctivas y la identificación de acciones preventivas que permitan mejorar la gestión de los procesos, a través de evaluaciones periódicas a la gestión de los procedimientos llevados a cabo por la Institución.

2. Alcance.-

El propósito es aplicable a todos los procesos y subprocesos de la institución, sus responsables y ejecutores.

3. Líder del proceso.-

Líder de equipo de evaluación.

4. Definiciones.-

POA.- Plan Operativo Anual, documento que contiene los proyectos, actividades macro, y operaciones a ser realizadas por la institución.


PEA.- Plan Educativo Anual, documento que contiene los métodos, actividades, desarrollo académico y curricular del establecimiento.

Resolución.- Documento que contiene las disposiciones de la Junta académica respecto a los hallazgos encontrados en los diferentes procedimientos.

5. Políticas.-

- La autoevaluación deberá ser realizada a todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Se deberá asignar un líder de proceso o de equipo de trabajo, el cual tendrá la disponibilidad de solicitar se integren al equipo de trabajo, miembros adicionales que pertenezcan a la institución.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.1	PROCESO: Autoevaluación y mejora institucional	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


- Todas las disposiciones entregadas por la junta académica, deberán ser socializadas en un periodo máximo de 24 horas.
- Todos los informes deberán contener los antecedentes que generan las decisiones.
- El responsable del proceso debe utilizar el manual de procedimientos previamente establecido.
- El periodo de autoevaluación deberá ser anual.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de objetivos.					
DESCRIPCIÓN	Mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la revisión.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Objetivos cumplidos / Planificado)*100	Líder de evaluación	Anual	99%	90%	Positivo	Junta Académica

NOMBRE	Eficiencia procesos					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia de los procesos analizados en la autoevaluación, en comparación con el total de procedimientos del Sistema de Gestión.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Procesos analizados - procesos que no cumplen objetivos / Total procesos)*100	Junta Académica	Anual	95%	85%	Positivo	Junta Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.1	PROCESO: Autoevaluación y mejora institucional	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Guía Técnica Colombiana GTC - 200
Manual de procesos Autoevaluación y mejora institucional.

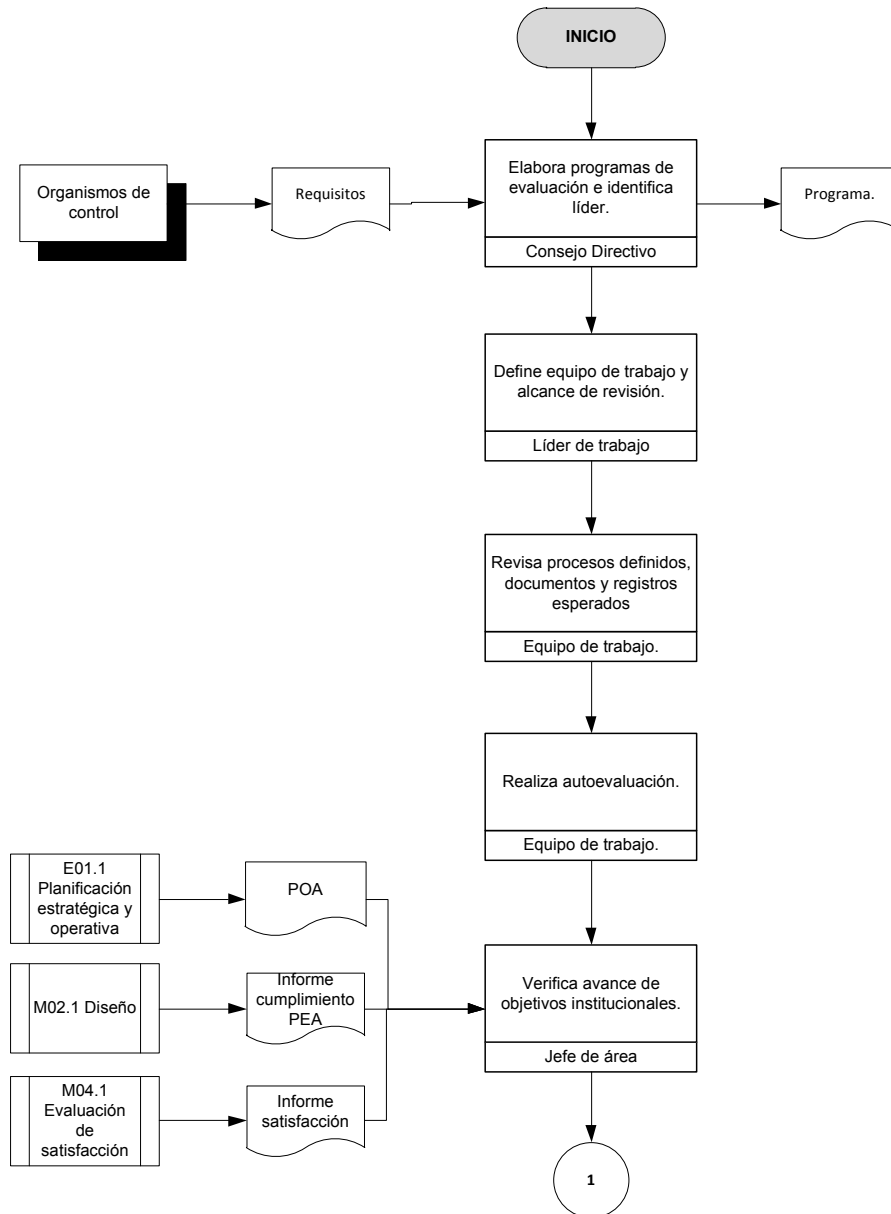
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe	Digital / Impreso	Hasta la toma de decisiones.	Archivo Pasivo


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
COLEGIO LOS PINOS.			
CÓDIGO: E02.1	PROCESO: Autoevaluación institucional.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.2	PROCESO: Control de Documentos y Registros.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Organizar la creación, modificación, actualización o eliminación de los documentos y registros que se generen en el Sistema de Gestión mediante una revisión, aprobación oportuna y sistemática a fin de imposibilitar el uso de versiones obsoletas.

2. Alcance.-

El proceso se aplica para todos los procesos y subprocesos llevados a cabo por la Institución Colegio Los Pinos, sus ejecutores y responsables de aprobación.

3. Líder del proceso.-

Todos los funcionarios que generen documentos y registros.

4. Definiciones.-

Matriz.- Base de datos que contiene el detalle de todos los documentos y registros que posee la institución.


Archivo central.- Unidad administrativa donde se aseguran los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la Unidad Educativa y que una vez finalizado un trámite siguen vigentes y objeto de consulta para la oficina.

Ciclo vital del documento.- Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Copia controlada.- Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

Copia no controlada.- Copia del documento original entregado con fines de información.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.2	PROCESO: Control de Documentos y Registros.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

Documento externo.- Aquellos que provienen desde afuera de la Institución y son utilizados por los procesos.

Registros.- Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas.

Versión.- Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento.


5. Políticas.-

- Se consideran documentos vigentes y controlados de manera electrónica los documentos del SGC que se encuentren a disposición en el sistema, tanto para consulta como para impresión.
- Todos los requerimientos se respaldan con la documentación soporte.
- El responsable del proceso debe utilizar el manual de procedimientos previamente establecido.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel actualizaciones de documentos.					
DESCRIPCION	Identifica el grado en el que se asegura la identificación y actualización de los documentos del Sistema de Gestión.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Limite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Actualizaciones realizadas / registros requeridos)	Secretaría	Mensual	99%	95%	Positivo	Líder de autoevaluación

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.2	PROCESO: Control de Documentos y Registros.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Tiempo de ciclo del documento.					
DESCRIPCIÓN	Verifica el cumplimiento de los tiempos de ejecución del documento desde su elaboración hasta la divulgación o archivo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo de ejecución del documento / Tiempo estándar)	Responsable	Mensual	99%	95%	Positivo	Líder de autoevaluación

7. Documentos.


Nombre.
Manual de procesos Control de Documentos y Registros.

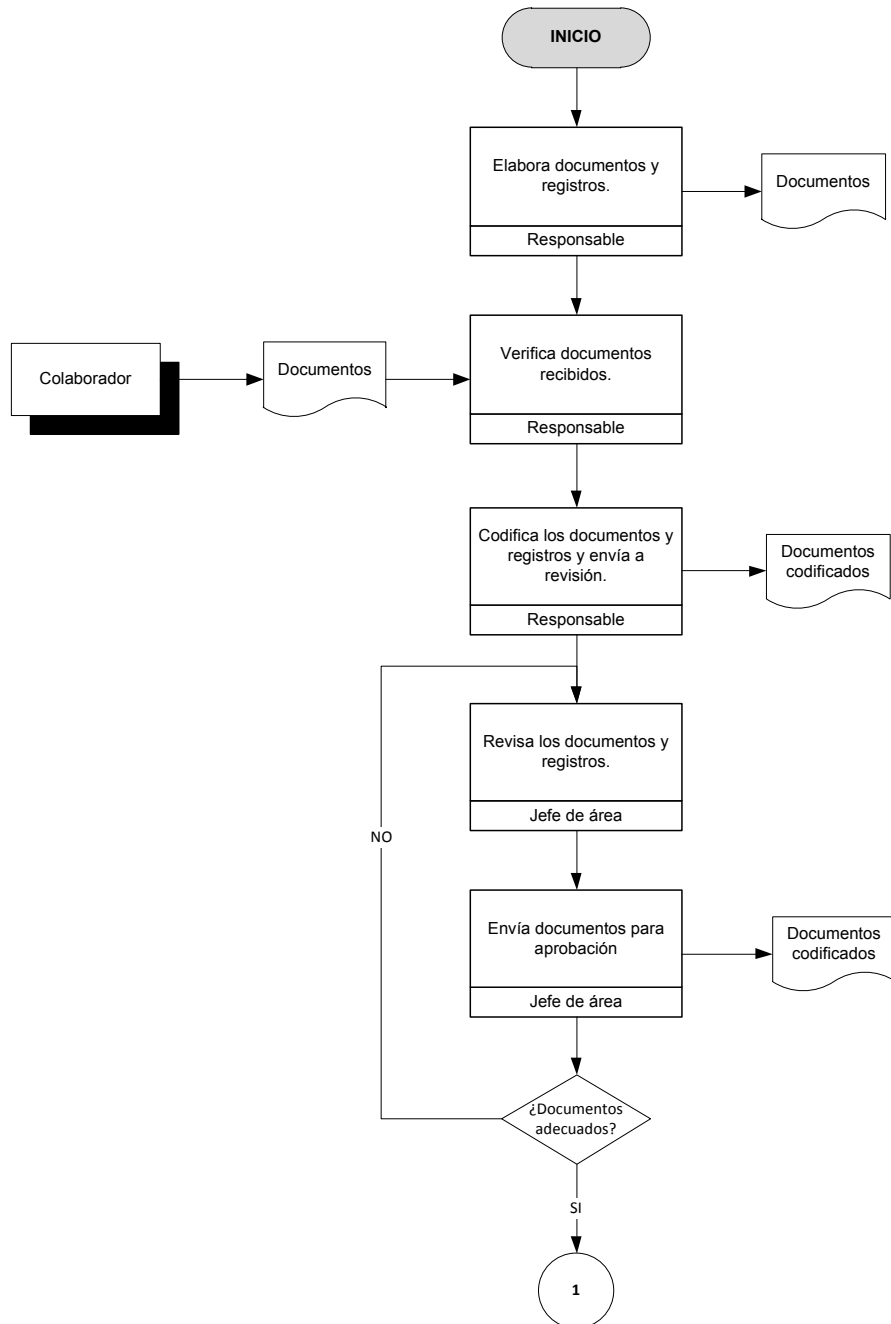
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Lista maestra de documentos	Digital	Hasta la toma de decisiones.	Archivo Permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E02.2	PROCESO: Control de documentos y registros		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.3	PROCESO: Acciones Preventivas y Correctivas	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Mejorar la gestión de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad mediante la verificación de las causas y orígenes de no conformidades halladas para la implementación oportuna de acciones correctivas y preventivas.

2. Alcance.-

Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad del Colegio Los Pinos, sus ejecutores y responsables.

3. Líder del proceso.-

Rectora.


4. Definiciones.-

Acciones correctivas: Medidas que permiten, controlar las no conformidades presentadas en el proceso, realizar cambios que eliminen su origen.

Acciones preventivas: Medidas que se implantan para evitar posibles causantes de no conformidades

5. Políticas.-


- Todas las medidas implantadas, deberán poseer el sustento legítimo y aprobado de su alcance.
- Las medidas correctivas y preventivas, pueden presentarse en cualquier instancia del desarrollo del proceso, y deberán contar con la aprobación para su aplicación.
- Todas las medidas, deberán ser documentadas y registradas.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.3	PROCESO: Acciones Preventivas y Correctivas	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cierre oportuno de acciones preventivas y correctivas.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de aplicación de las acciones preventivas y correctivas implantadas sobre las planificadas y aprobadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Total de acciones preventivas implantadas / total de acciones planificadas)*100	Dueño de proceso	Conforme se presente	99%	90%	Positivo	Líder de autoevaluación

NOMBRE	Nivel de efectividad de acciones preventivas y correctivas.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de efectividad de las acciones preventivas y correctivas planificadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Acciones preventivas implantadas – acciones implantadas sin cumplir objetivo / Acciones preventivas implantadas)*100	Dueño de proceso	Conforme se presente	95%	80%	Positivo	Líder de autoevaluación

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.3	PROCESO: Acciones Preventivas y Correctivas	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manuales de procesos del Sistema de Gestión.
Manual de procesos de Acciones Preventivas y Correctivas.
Informe de autoevaluación.

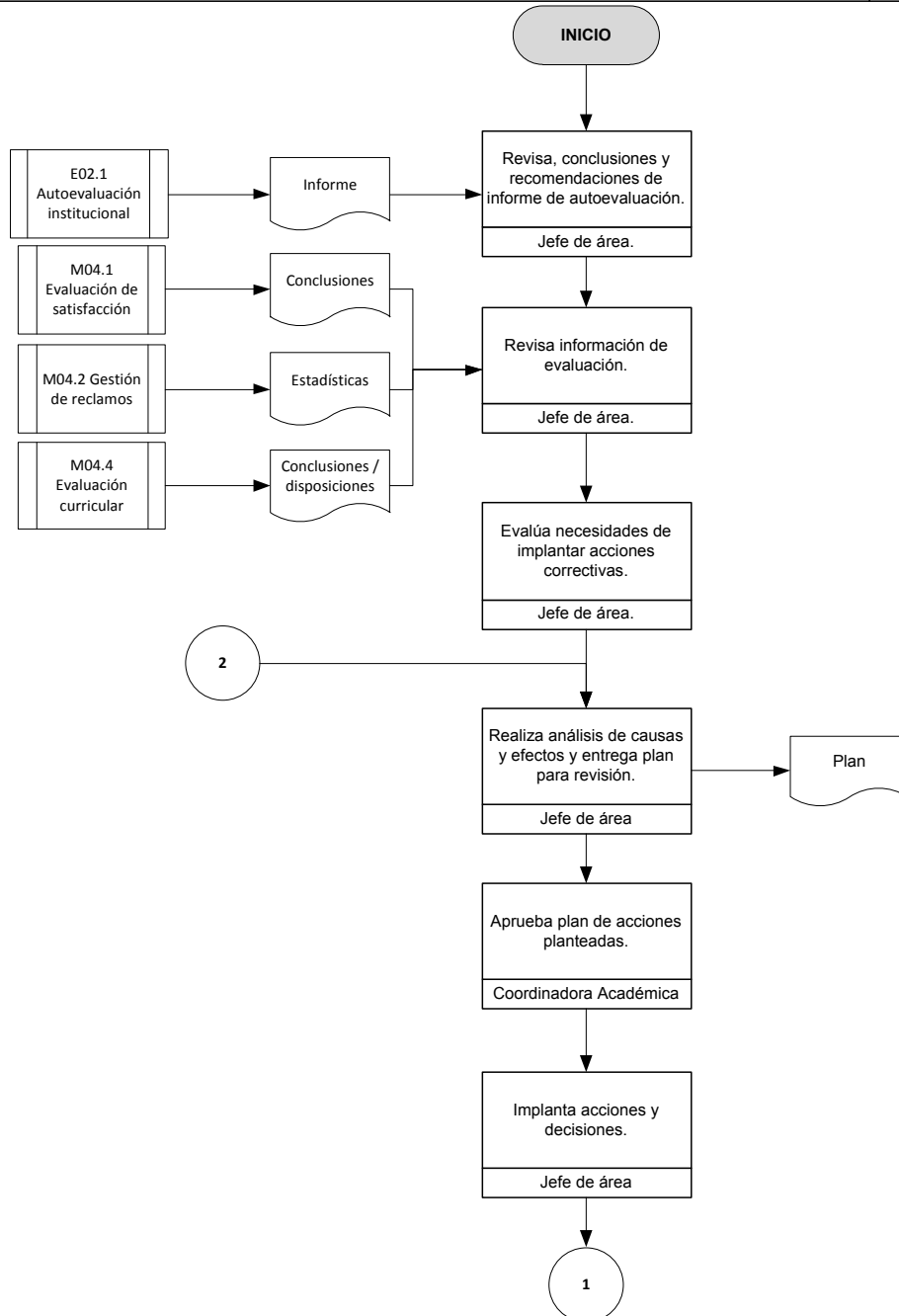
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe de implantación	Digital	Archivo Digital	Archivo actualizado. Versiones anteriores, archivo un año lectivo


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E02.3	PROCESO: Acciones preventivas y correctivas.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.4	PROCESO: Gestión de Riesgos	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Implantar acciones adecuadamente planificadas y dimensionadas que permitan a la Comunidad Educativa responder frente a la presencia de una situación de riesgo, a través del desarrollo de conocimientos, aptitudes y habilidades de la comunidad.

2. Alcance.-

A todos los miembros de la Comunidad Educativa.

3. Líder del proceso.-

Líder Comité de Gestión de Riesgos


4. Definiciones.-

Riesgo.- Posibles factores que pudieran generar amenazas potenciales para la institución, factores que no se puede identificar con certeza el tiempo en el que se desarrolle, como desastres naturales.

Amenaza.- Factores que pueden afectar al desarrollo, gestión, infraestructura de la gestión.

5. Políticas.-

- Los miembros del Comité de Gestión de Riesgos, deberán ser personal docente y administrativo de la Institución, ejecutores de los distintos procesos.
- La designación del Comité de Gestión de Riesgos, deberá ser realizada únicamente con la aprobación del Consejo Directivo y su legalización a través del acta correspondiente.
- Los miembros de las brigadas serán las alumnas de los niveles de 2do y 3er año de bachillerato.
- No se podrán realizar capacitaciones o simulacros si no se encuentran aprobados los planes correspondientes.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.4	PROCESO: Gestión de Riesgos	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

- Las capacitaciones deberán ser realizadas con el apoyo de un agente de seguridad. (Policía, bomberos, paramédicos, entre otros)
- Los simulacros deberán ser periódicos y sorpresivos.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Eficacia del plan de acción.					
DESCRIPCIÓN	Mide la relación, entre los resultados obtenidos en la evaluación y prevención del riesgo sobre los resultados esperados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados obtenidos / Resultados esperados)*100	Comité Gestión Riesgos	Trimestral	95%	85%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Eficacia del plan de acción.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia de los controles implementados para la mitigación de riesgos y amenazas identificadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Riesgos – Amenazas mitigadas / Riesgos – Amenazas identificadas)*100	Comité Gestión Riesgos	Trimestral	98%	90%	Positivo	Consejo Directivo

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E02.4	PROCESO: Gestión de Riesgos	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Gestión de Riesgos.
Manual de infraestructura.


8. Registros.-

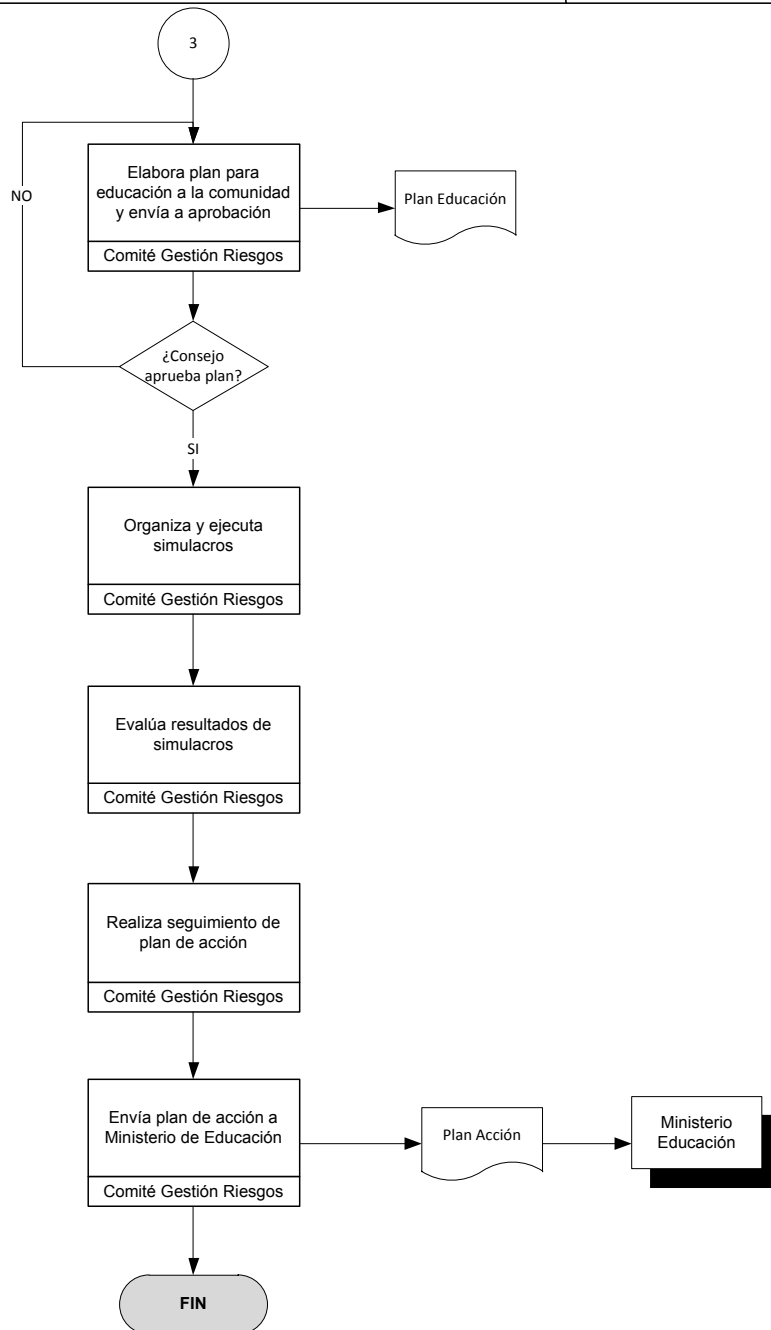
Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Plan de acción	Digital / Impreso	Archivo Temporal / Digitalización permanente	Hasta la toma de decisiones, archivo un año

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Acta miembros	Digital / Impreso	Archivo Temporal / Digitalización permanente	Hasta la salida del personal y miembros de brigada.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E02.4		PROCESO: Gestión de Riesgos.		
Edición:			Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E03.1	PROCESO: Planificación Comercial	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Direccionar el quehacer del Sistema Educativo de la Institución Colegio "Los Pinos", a través del establecimiento de objetivos, estrategias y planes comerciales de gestión.

2. Alcance.-

El proceso aplica para el desarrollo comercial de la institución, aplica para todo el sistema educativo.

3. Líder del proceso.-

Rectora.

4. Definiciones.-


Plan comercial.- Corresponde a las estrategias y planes, para el desarrollo comercial de la institución.

Estudio de mercado.- Análisis de las variables externas cualitativas y cuantitativas que interactúan con el desarrollo comercial de la institución.

Producto.- Oferta educativa disponible para ser promocionada a potenciales clientes.

5. Políticas.-

- El seguimiento del plan comercial se realizará de manera anual.
- El plan comercial, deberá ser evaluado, de acuerdo al presupuesto aprobado.
- La efectividad del plan comercial, deberá ser evaluado.
- Los ejecutores del plan comercial, deberán gestionar los requerimientos en un periodo máximo de 4 horas.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CODIGO: E03.1	PROCESO: Planificación Comercial	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento del Plan Comercial.					
DESCRIPCIÓN	Mide la relación entre los objetivos que han sido alcanzados, en relación con los objetivos planteados del Plan Comercial.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Objetivos alcanzados / Objetivos planteados)*100	Rectora	Anual	95%	90%	Positivo	Consejo Directivo.

NOMBRE	Efectividad del diseño del plan comercial.					
DESCRIPCIÓN	Mide la efectividad del diseño del plan comercial a través de la medición de postulantes nuevos sobre lo planificado..					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Postulantes / Postulantes esperados)*100	Coordinadora Académica	Anual	85%	75%	Positivo	Rectora.

NOMBRE	Efectividad de acciones de mejora comerciales implantadas.					
DESCRIPCIÓN	Mide la efectividad de las mejoras establecidas en el Plan Comercial por área.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Mejoras implantadas / Mejoras identificadas)*100	Jefe de área	Anual	85%	75%	Positivo	Coordinadora Académica.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E03.1	PROCESO: Planificación Comercial	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Plan Operativo Anual.
Código de Convivencia.
Manual de procesos Planificación Comercial.

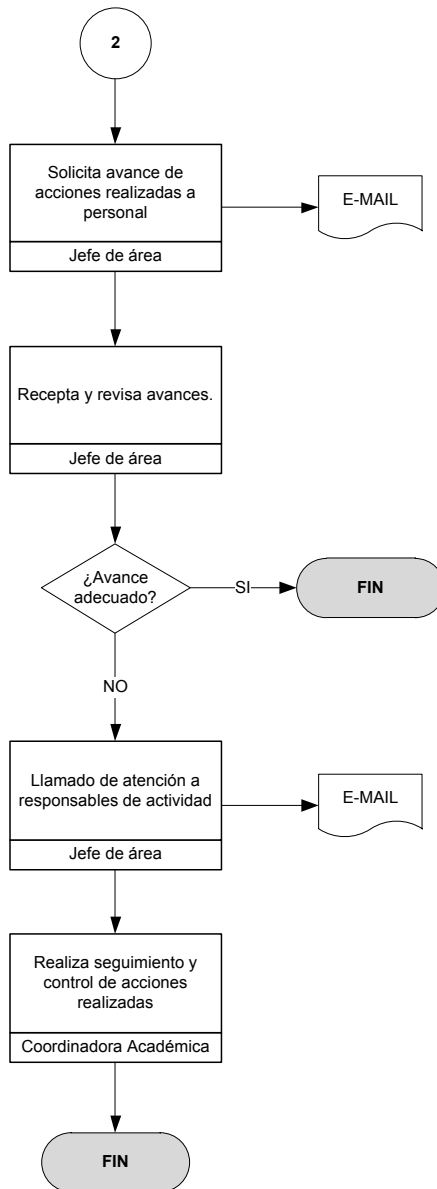
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Plan Comercial Anual.	Digital / impreso	Temporal	Archivo permanente, año lectivo.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E03.1		PROCESO:			
		Planificación Comercial			
Edición:			Pág. Página-1		



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E03.2	PROCESO: Promoción.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Fortalecer el crecimiento y la fidelización de los clientes hacia la institución definiendo acciones estratégicas comerciales que muestren la variedad y calidad del servicio educativo prestado.

2. Alcance.-

A los clientes y potenciales clientes del Sistema Educativo.

3. Líder del proceso.-

Vicerrectora.

4. Definiciones.-


Promoción.- Ofertas o información que posee el colegio, a fin de dar a conocer su servicio.

Cuña de difusión.- Campaña promocional que da a conocer las ofertas educativas de la institución.

Segmentación de mercado.- Grupo de potenciales clientes, de acuerdo a condiciones estratégicas, demográficas, socio-económicas.

5. Políticas.-

- La segmentación de mercado deberá ser realizada según los datos validados por un organismo especializado.
- Todas las cuñas promocionales deberán ser aprobadas por la Vicerrectora.
- La promoción de la institución deberá ser llevado a cabo anualmente.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E03.2	PROCESO: Promoción.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de presupuesto de promoción.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de cumplimiento del presupuesto realizado para el programa de promoción.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Real gastado / Presupuestado) *100	Vicerrectora	Anual	110%	90%	Positivo	Consejo Directivo.

NOMBRE	Nivel de información efectiva entregada.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de aceptación de la publicidad e información impartida en las cuñas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Nro. De contactos / Contactos esperados según planificación)*100	Secretaria	Anual	90%	85%	Positivo	Consejo Directivo.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: E03.2	PROCESO: Promoción.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de Procesos Promoción.

8. Registros.-


Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Historial de artes y cuñas.	Digital.	Anual.	Archivo un año lectivo.

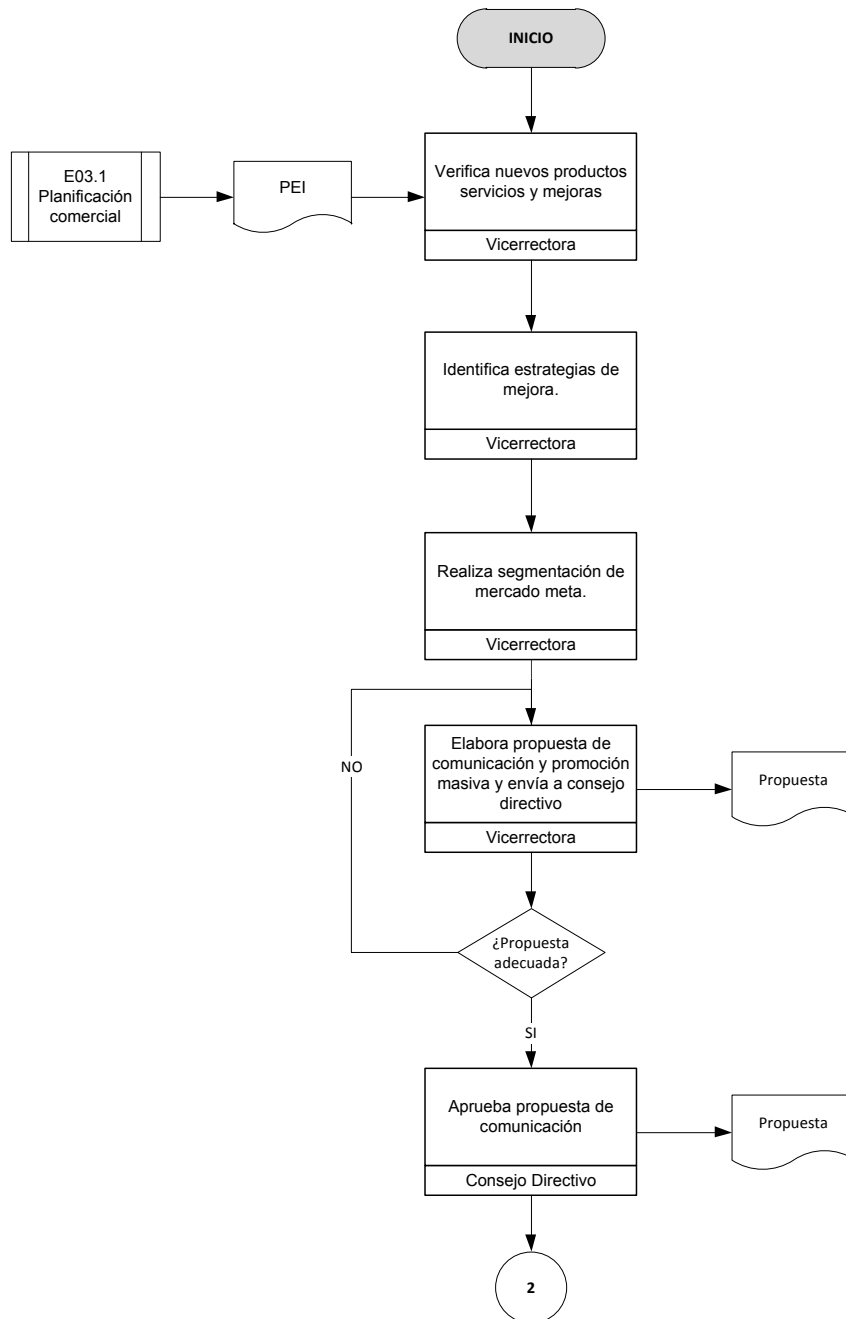
Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Plan de promoción.	Digital.	Anual.	Archivo un año lectivo.

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Estudio de mercados.	Digital.	Anual.	Archivo un año lectivo.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: E03.2		PROCESO: Promoción			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.1	PROCESO: Admisiones	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Incorporar a la Institución a los aspirantes que hayan cumplido con los requerimientos establecidos a través de la adecuada evaluación técnica y psicopedagógica.

2. Alcance.-

Aspirantes al sistema de educación del Colegio Los Pinos.

3. Líder del proceso.-

Rectora.

4. Definiciones.-


Postulante.- Persona que aspira a un cupo académico dentro de la institución.

Ficha de admisión.- Formulario en el cual se ingresan todos los datos del aspirante o postulante.

Pruebas.- Evaluaciones de psicotécnicas y de conocimientos a las cuales deben someterse los postulantes a fin de aspirar a un cupo.

5. Políticas.-

- Los aspirantes deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la Institución para la evaluación correspondiente.
- No se podrá discriminar o segregar bajo ningún tipo parámetro, aspecto o ideología, a postulantes.
- Los resultados de las evaluaciones deberán estar al alcance de todo el público interesado.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.1	PROCESO: Admisiones	
Edición: 1		Pág. 2 de 4

6. Indicadores.-

NOMBRE	Adaptación Estudiantes admitidos.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de adaptación de estudiantes admitidos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados evaluaciones a estudiantes admitidos / Resultados esperados)*100	Psicóloga.	Anual	95%	85%	Positivo	Psicóloga (s)

NOMBRE	Nivel académico.					
DESCRIPCION	Mide el nivel académico, con el cual mantienen en promedio los estudiantes vs el nivel exigido en la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Promedio académico de estudiantes admitidos / Promedio Institución)*100	Psicóloga.	Anual	95%.	80%	Positivo	Consejo Académico.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.1	PROCESO: Admisiones	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

Indicador informativo del nivel de admitidos y postulantes.

NOMBRE	Estudiantes admitidos.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de estudiantes admitidos sobre los postulantes.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Total admitidos / Total postulantes)*100	Psicóloga.	Anual	85%	75%	Positivo	Psicóloga (s)

7. Documentos.-


Nombre.
Constitución de la República del Ecuador. Ley Orgánica de educación y su reglamento. Estatutos y reglamentos internos de la institución. Manual de procesos Admisiones.

8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Ficha de admisión.	Impreso.	Permanente.	Control de admisiones.


Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Información de admisiones.	Impreso.	Permanente.	Archivo hasta por 2 años.

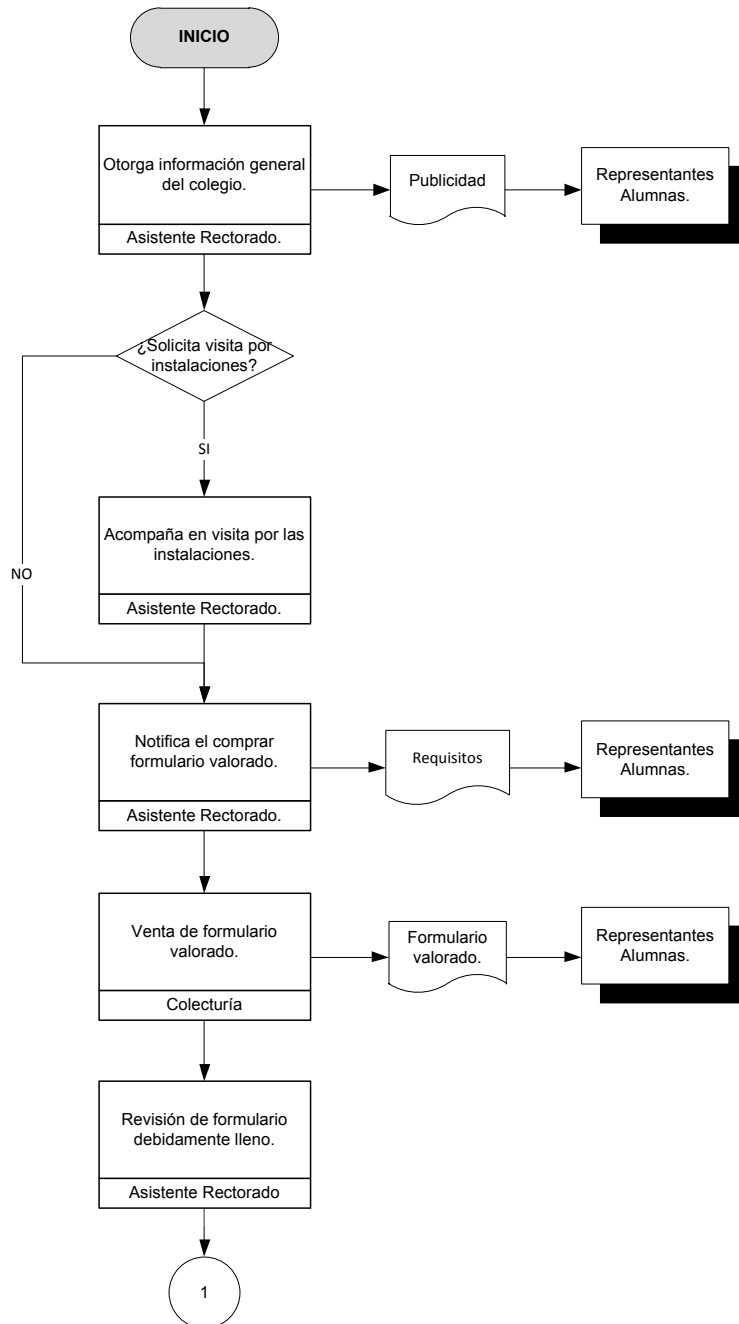
Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M01.1	PROCESO: Admisiones		
Edición: 1			Pág. 4 de 4


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M01.1	PROCESO: Admisiones.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.2	PROCESO: Matriculación	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Legalizar al estudiante que haya cumplido con todos los requisitos solicitados, como miembro activo de la institución, a través de una revisión adecuada y oportuna de la información.

2. Alcance.-

Todos los estudiantes y postulantes admitidos de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Secretaría de la institución.


4. Definiciones.-

Matricula.- Registro que cuenta con la información actualizada del estudiante del Colegio Los Pinos.

Expediente.- Registro que se mantiene de la información personal e individual de cada alumna.

5. Políticas.-

- La institución debe mantener actualizada la información de sus estudiantes.
- No se podrá legalizar la matricula a ningún estudiante que posea una deuda mayor a 2 pensiones.
- La institución deberá custodiar y guardar confidencialidad sobre los datos personales de sus estudiantes.
- Las claves para acceso al sistema académico es personal e intransferible, únicamente puede ser entregada al padre de familia o responsable legal del estudiante, previa legalización de la matricula.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.2	PROCESO: Matriculación	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Matrículas extraordinarias.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de estudiantes que realizaron su matriculación fuera del periodo establecido.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Matrículas extraordinarias / total matrículas)*100.	Secretaría	Anual	10%	5%	Positivo	Coordinadora Académica

NOMBRE	Aspirantes aprobados y matriculados.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de postulantes que fueron admitidos por la institución y se matricularon.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Postulantes admitidos / Total de alumnas nuevos matriculadas).	Secretaría	Anual	99%	90%	Positivo	Coordinadora Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.2	PROCESO: Matriculación	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Matriculación.
Manual de convivencia.


8. Registros.-

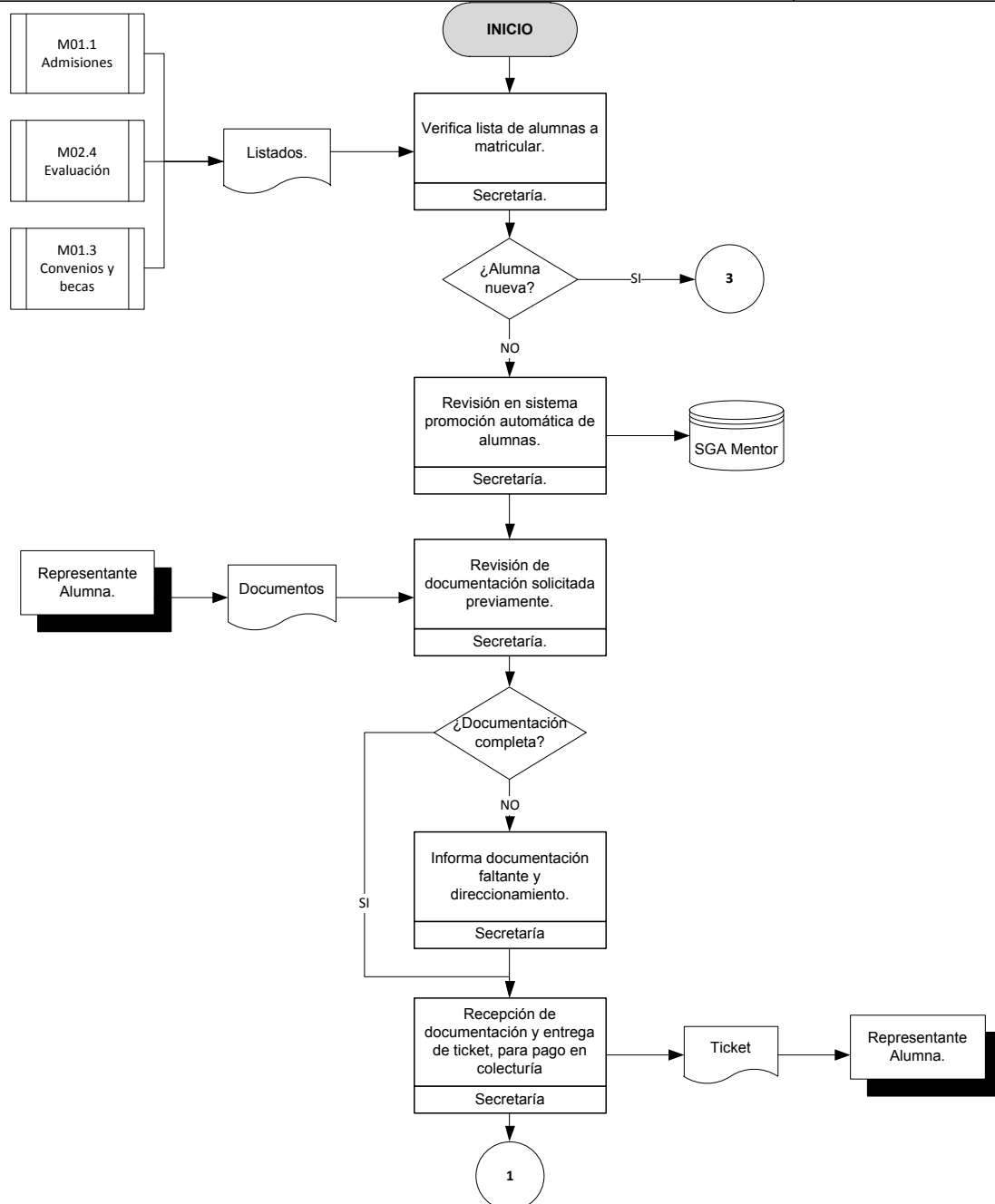
Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Matrículas	Digital.	Anual	Retención durante un año lectivo

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Clave de acceso	Digital.	Permanente	Hasta la salida del estudiante de la institución


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M01.2	PROCESO: Matriculación.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.3	PROCESO: Convenios y Becas.	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Entregar un beneficio o incentivo económico parcial o total a los alumnos de la institución, a través de un análisis integral académico y económico.

2. Alcance.-

Todos los estudiantes de la institución.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica Primaria y Secundaria.

4. Definiciones.-


Convenio.- Acuerdo que mantiene la institución con los solicitantes, para facilitar la manera de pago de los mismos y garantizar el ingreso por cobro de pensiones.

Beca.- Incentivo que entrega la institución al estudiante, que ha aprobado los requisitos mínimos.

Cobertura.- Monto sobre el cual la institución asume el valor económico por la prestación del servicio educativo.

5. Políticas.-

- Los acreedores a un convenio de pago o beca, deberán cumplir con los requisitos mínimos de la institución.
- No se entregarán convenios o becas por sobre el 3% del valor presupuestado anualmente.
- Aquellos estudiantes que no mantengan las condiciones académicas exigidas por la institución, perderán la ayuda o incentivo económico en el 2 mes siguiente al reportado.


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.3	PROCESO: Convenios y Becas.	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-

NOMBRE	Becas, convenios aprobados.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de becas o convenios entregados a los estudiantes por sobre el total de postulaciones o solicitudes.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Becas – convenios entregados / Total solicitantes.)*100	Coordinadora Académica	Anual	95%	85%	Positivo	Gerente.

NOMBRE	Becas, convenios mantenidos.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de becas o convenios mantenidos por los estudiantes por sobre el total de becas o convenios entregados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Becas – convenios mantenidos / Becas – convenios entregados.)*100	Coordinadora Académica	Anual	90%	80%	Positivo	Gerente.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M01.3	PROCESO: Convenios y Becas.	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Nivel de cumplimiento presupuestario.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de cumplimiento presupuestario por beca o convenio.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Becas – convenios entregados / Becas – convenios presupuestados.) * 100	Gerente	Anual	90%	40%	Positivo	Gerente.

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procedimientos Becas y convenios. Código de convivencia.


8. Registros.-

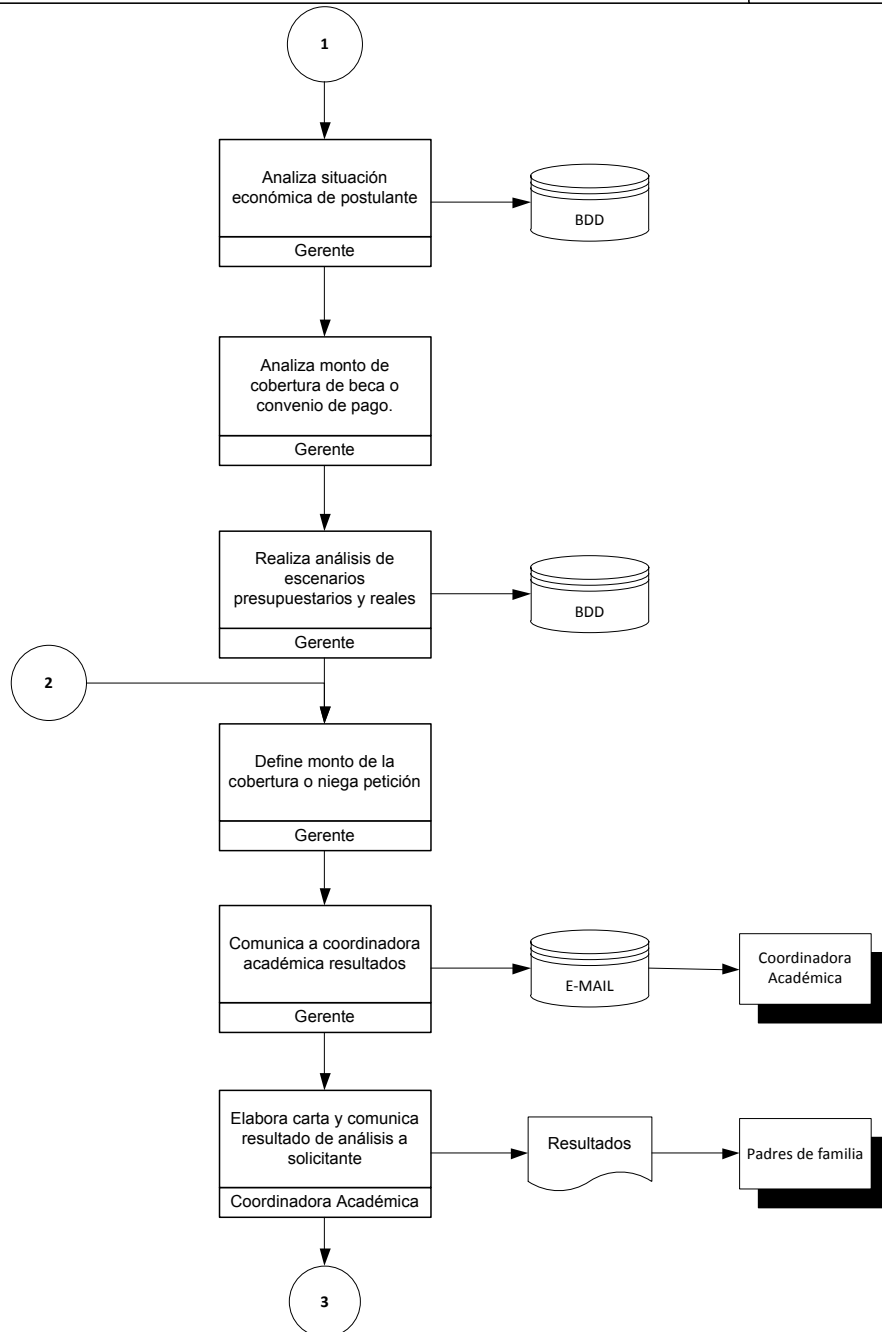
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Presupuesto.	Digital	Anual	Archivo por un año lectivo

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Becas / convenios	Digital	Anual	Hasta la nulidad o finalización de convenio.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M01.3	PROCESO: Convenios y becas		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.1	PROCESO: Diseño Académico	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Establecer un modelo pedagógico de educación para la institución que cumpla con los objetivos institucionales y requerimientos legales mediante la definición y aprobación de métodos de estudio y herramientas a utilizar.

2. Alcance.-

Todo el sistema Educativo.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica primaria y secundaria.

4. Definiciones.-

PEA.- Plan Educativo Anual, documento que contiene las políticas, estrategias, lineamientos y métodos de trabajo de la institución.

Distributivo.- Documento que contiene la planificación de los ejecutores de cada clase o proyecto.


Malla curricular.- Registro de las asignaturas a ser impartidas por nivel y materia

5. Políticas.-

- El diseño académico deberá estar alineado a las disposiciones establecidas en la Planificación estratégica y los Planes operativos.
- El diseño académico, deberá ser modificado siempre y cuando la autoevaluación y mejora institucional lo requiera.
- La determinación del diseño académico, no podrá estar por más de 8 horas en un mismo ejecutor.
- El Plan Educativo Anual, deberá ser publicado en la intranet y ser socializado en toda la institución.
- El Plan Educativo Anual, deberá encontrarse al fácil, rápido e inmediato acceso de los usuarios.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.1	PROCESO: Diseño Académico	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cumplimiento de requisitos.					
DESCRIPCION	Verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos por los organismos externos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Requisitos cumplidos/Total requisitos.)*100	Coordinadora Académica	Anual	95%	90%	Positivo	Coordinadora Académica

NOMBRE	Tiempo de ciclo.					
DESCRIPCION	Verifica el cumplimiento en la elaboración, aprobación y socialización del diseño académico sobre el tiempo estándar planteado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real ejecución/Tiempo estándar.)*100	Coordinadora Académica	Anual	110%	60%	Positivo	Coordinadora Académica

NOMBRE	Correcciones al Diseño.					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de correcciones o reprocesos realizados al diseño académico establecido.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de correcciones/ Total actividades realizadas.)*100	Coordinadora Académica	Anual	5%	0.1%	Positivo	Coordinadora Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.1	PROCESO: Diseño Académico	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicadores informativos de la efectividad del contenido del Diseño Académico.

NOMBRE	Transferencia de estudiantes a otros programas educativos.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de estudiantes que han sido transferidos a otros programas educativos, como deberes dirigidos o clases de refuerzo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(# Estudiantes transferidos./ promedio transferencias años anteriores.)*100	Coordinadora Académica	Anual	10%	5%	Positivo	Coordinadora Académica

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Diseño Académico. Plan Estratégico. Planes Operativos Anuales.


8. Registros.-

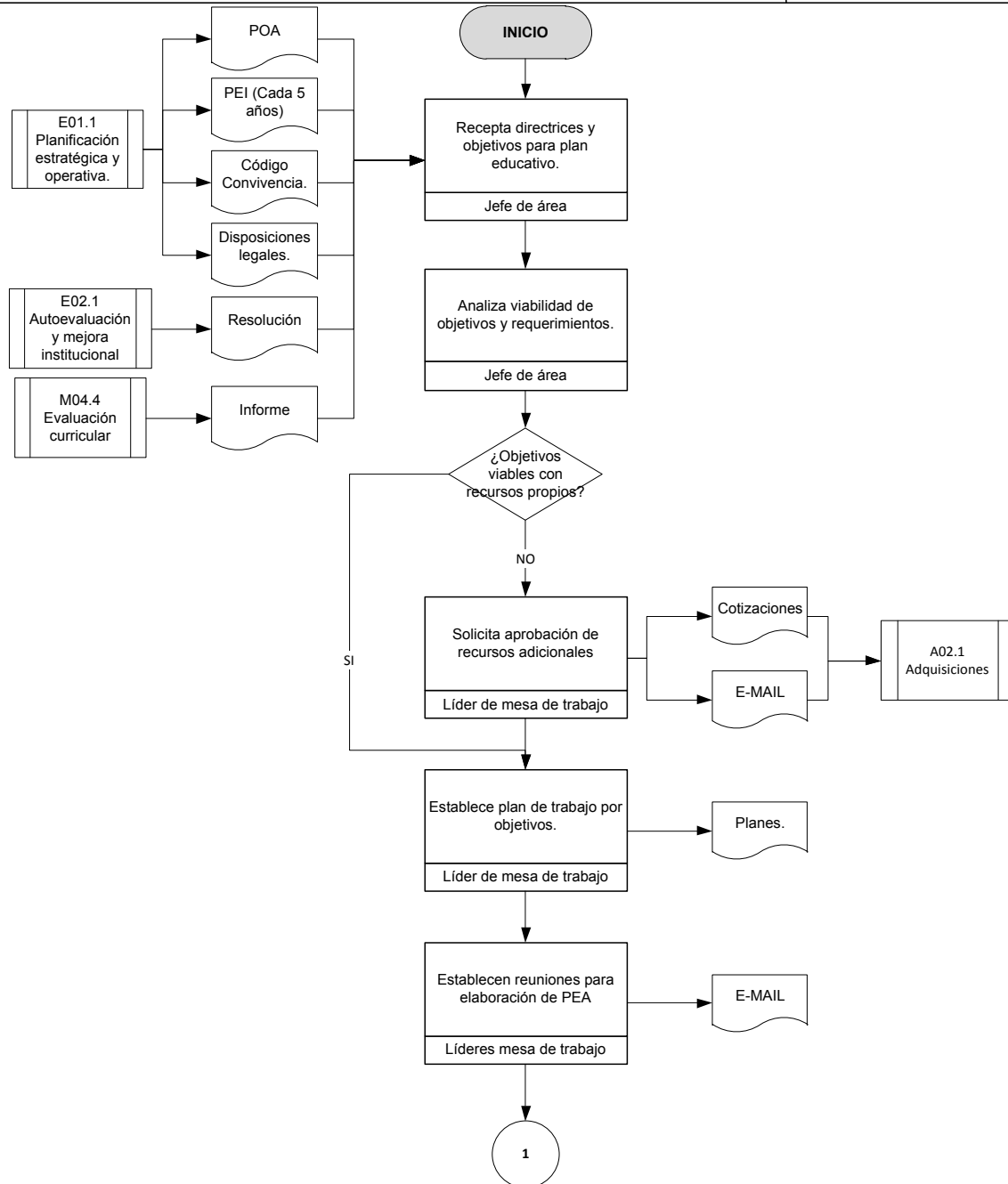
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Resolución Autoevaluación y mejora institucional	Digital	Temporal hasta adecuación de PEA	Archivo por un año lectivo.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Distributivo y carga horaria.	Digital / Impreso	Cada año lectivo.	Archivo por un año lectivo.

9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.1	PROCESO: Diseño Académico		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.2	PROCESO: Planificación de clases.	
Edición: 1		Pág. 1 de 2

1. Propósito.-

Poseer un orden homogéneo en la consecución de actividades previas a la prestación del servicio educativo mediante la revisión oportuna y regular de los planes académicos.

2. Alcance.-

A docentes del sistema educativo.

3. Líder del proceso.-


Jefe de área.

4. Definiciones.-

Silabo.- Registro que mantiene documentado, los tópicos a ser estudiados e impartidos durante las horas de clase.

5. Políticas.-

- Todas las áreas de la institución, deberán mantener un silabo, de acuerdo a la malla curricular aprobada.
- Los métodos de estudio deberán ser previamente aprobados.
- Todas las áreas deberán presentar un avance del silabo, por área y docente cada trimestre.
- El jefe de cada área deberá hacer seguimiento oportuno del avance del silabo.
- La información del silabo, deberá estar a libre disposición de los docentes y las alumnas de la institución.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.2	PROCESO: Planificación de clases.	
Edición: 1		Pág. 2 de 2

6. Indicadores.-

NOMBRE	Nivel de avance del sílabo.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de avance del sílabo en un periodo determinado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cumplimiento Avance del Sílabo / Total programado)	Jefe de área	Mensual	99%	90%	Positivo	Coordinadora Académica

NOMBRE	Cumplimiento de tiempos establecidos en planificación.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de cumplimiento de los tiempos establecidos en la planificación de clases.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo invertido/ Tiempo planificado)	Jefe de área	Mensual	75%	50%	Positivo	Coordinadora Académica

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de Procedimientos Planificación de clases.

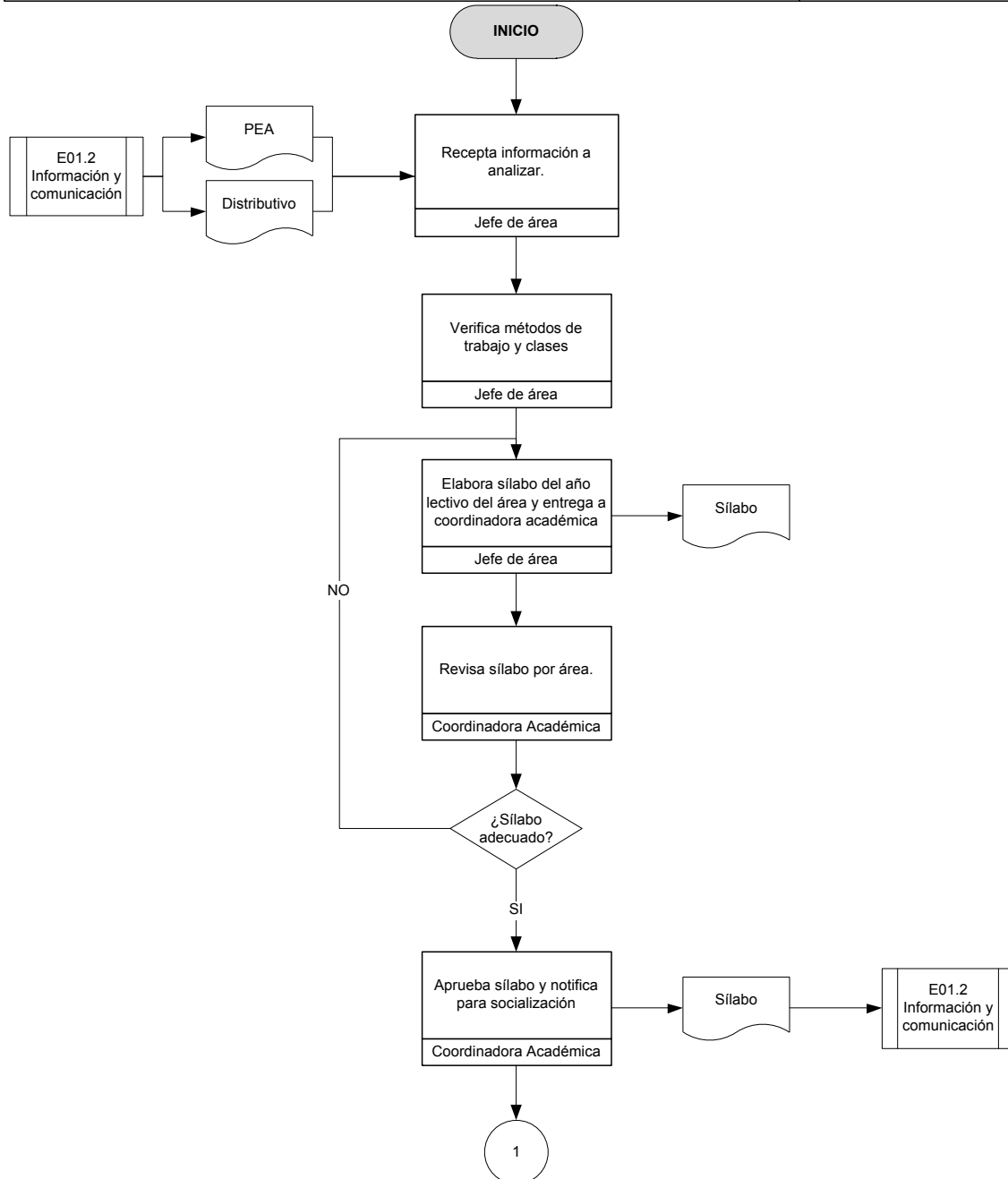
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Sílabo	Digital / Impreso	Hasta la toma de decisiones.	Archivo Permanente. (mínimo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.2	PROCESO: Planificación de clases.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.3	PROCESO: Prestación del Servicio Educativo	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Brindar una formación integral a nivel básico, diversificado e internacional de manera técnica, investigativa, científica, humanística, basada en los valores promulgados por la Institución, de acuerdo a la metodología aprobada.

2. Alcance.-

Miembros de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Docente y Coordinador Académico.

4. Definiciones.-


Docente.- Personal capacitado en el proceso de enseñanza y que sea la guía del proceso.

Coordinador Académico.- Profesional que se encuentra a cargo de la gestión de las áreas.

Bachillerato Internacional.- Modalidad de estudios que permite a los estudiantes, culminar o continuar sus estudios en instituciones del exterior que mantengan convenio.

Lexionario.- Registro en el cual se documentan diariamente las novedades e inasistencias de las alumnas a cada una de las clases.

Silabo.- Documento que sirve como herramienta de micro planificación.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.3	PROCESO: Prestación del Servicio Educativo	
Edición: 1		Pág. 2 de 4

5. Políticas.-


- Todas las novedades del desarrollo de la prestación de servicios deberá ser documentada en el lexionario.
- No se permitirá el ingreso a clases de las alumnas, que no posean la justificación correspondiente.
- Todas las clases perdidas, deberán ser recuperadas por el docente encargado y las alumnas.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución.					
DESCRIPCION	Mide el tiempo de ejecución de las clases dadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo efectivo de prestación de servicio / Tiempo establecido)*100	Coordinadora Académica	Diario	95%	80%	Positivo	Coordinadora Académica.

NOMBRE	Servicio Educativo Oportuno.					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de clases o servicio educativo presentado adicional al requerido o fuera de los horarios planificados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Clases recuperadas en tiempo adicional / Total Clases)*100	Jefe de área	Anual	30%	5%	Positivo	Coordinadora Académica.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.3	PROCESO: Prestación del Servicio Educativo	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

Indicadores adicionales informativos de la calidad del Proceso de Prestación del Servicio Educativo.


NOMBRE	Satisfacción de los estudiantes del sistema educativo.					
DESCRIPCIÓN	Mide el grado de satisfacción de los clientes respecto a la manera de recibir clases.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuestas de evaluación. / Base)*100	Jefe de área	Anual	100%	80%	Positivo	Coordinadora Académica.

NOMBRE	Cantidad de alumnas con necesidades educativas adicionales.					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad de alumnas, que necesitan de actividades adicionales como refuerzo a su aprendizaje.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de alumnas con actividades de refuerzo / total alumnas)*100	Jefe de área	Mensual	10%	1	Positivo	Coordinadora Académica.

7. Documentos.-

Nombre.
Constitución De la República del Ecuador. Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior Estatutos y Reglamentos Internos de la Institución Planificación Estratégica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.3	PROCESO: Prestación del Servicio Educativo	
Edición: 1		Pág. 4 de 4


8. Registros.-

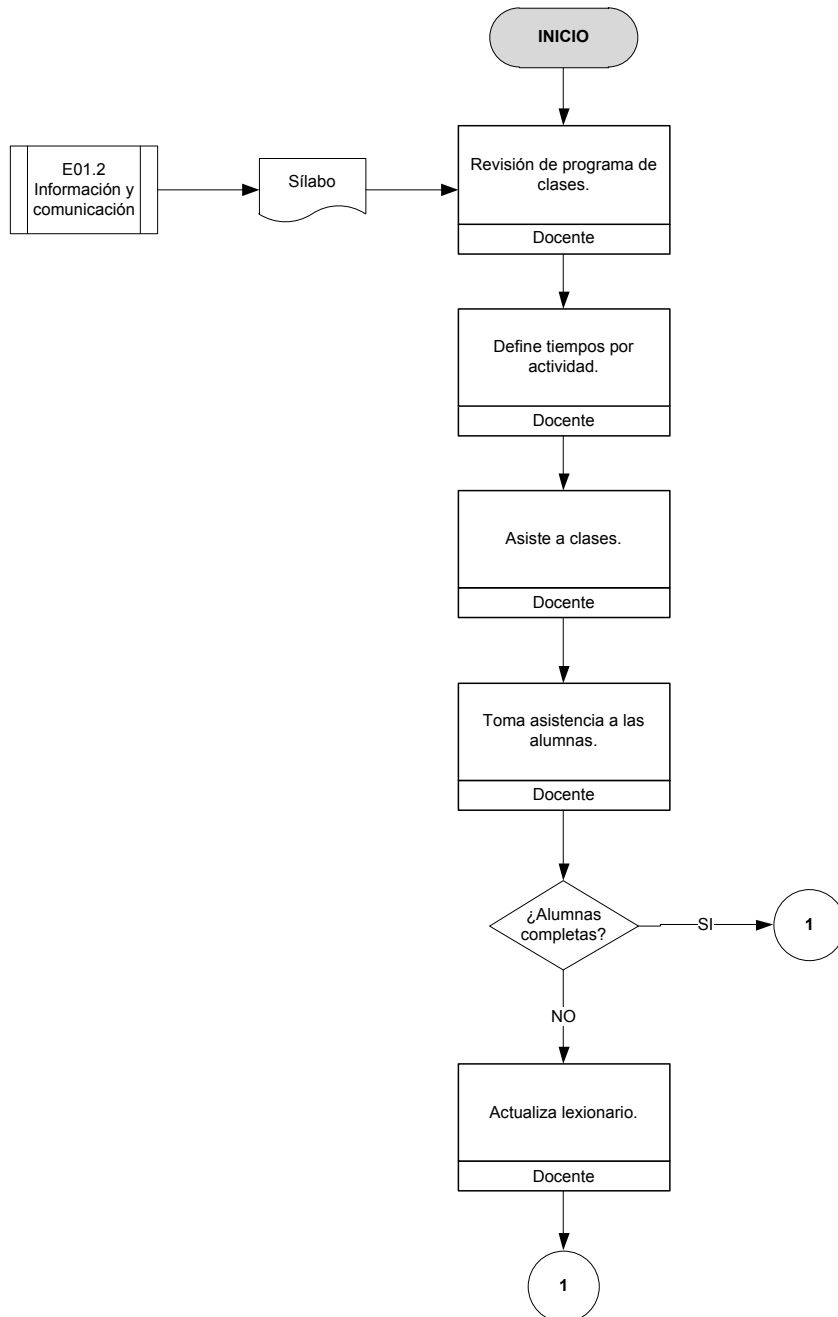
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Sílabo.	Digital / Impreso.	Anual	Archivo temporal (Mínimo un año lectivo)

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Lexionario	Digital / Impreso.	Anual	Archivo temporal (Un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.3		PROCESO: Prestación del servicio educativo.			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.4	PROCESO:	Evaluación	
Edición: 1		Pág. 1 de 3	

1. Propósito.-

Verificar el nivel de aprendizaje de la institución a través del diseño y ejecución de modelos de evaluación basados en criterios técnicos y objetivos a los usuarios.

2. Alcance.-

A las alumnas de la institución.

3. Líder del proceso.-

Docente


4. Definiciones.-

Exámenes.- Evaluaciones orales o escritas que reflejan una vez corregidas objetivamente los conocimientos adquiridos.

Calificación.- Registro de notas que posee el estudiante, de manera individual y colectivo.

5. Políticas.-

- Todas las evaluaciones tienen derecho a revisión y corrección.
- Las evaluaciones deberán ser llevadas a cabo por personal objetivo.
- Los métodos de evaluación, deberán ser previamente aprobados.
- Todas las evaluaciones, deberán ser cargadas al sistema de notas.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.4	PROCESO: Evaluación	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Efectividad de tiempos de evaluación.					
DESCRIPCIÓN	Mide la efectividad de las evaluaciones realizadas en los tiempos establecidos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Evaluaciones fuera de tiempo / Total evaluaciones)*100	Docente.	Anual	10%	0.1%	Positivo	Coordinadora Académica.

NOMBRE	Nivel de aprendizaje.					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad y nivel de alumnas que llegan a evaluaciones supletorias y el promedio general de los mismos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de supletorios. / total alumnos)*100	Docente.	Anual	10%	0.1%	Positivo	Coordinadora Académica.

Indicadores informativos de los resultados del proceso de Evaluación.

NOMBRE	Competencias académicas.					
DESCRIPCIÓN	Mide las competencias desarrolladas por las estudiantes sobre el perfil requerido.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
Evaluación de competencias / perfil.	Docente.	Anual	95%	85%	Positivo	Coordinadora Académica.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.4	PROCESO: Evaluación	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Nivel académico.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de evaluaciones insatisfactorias sobre el total de evaluaciones llevadas a cabo.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Evaluaciones insatisfactorias / Total evaluaciones.) * 100	Docente.	Bimensual	25%	0.1%	Positivo	Coordinadora Académica.

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de Procesos Evaluación.

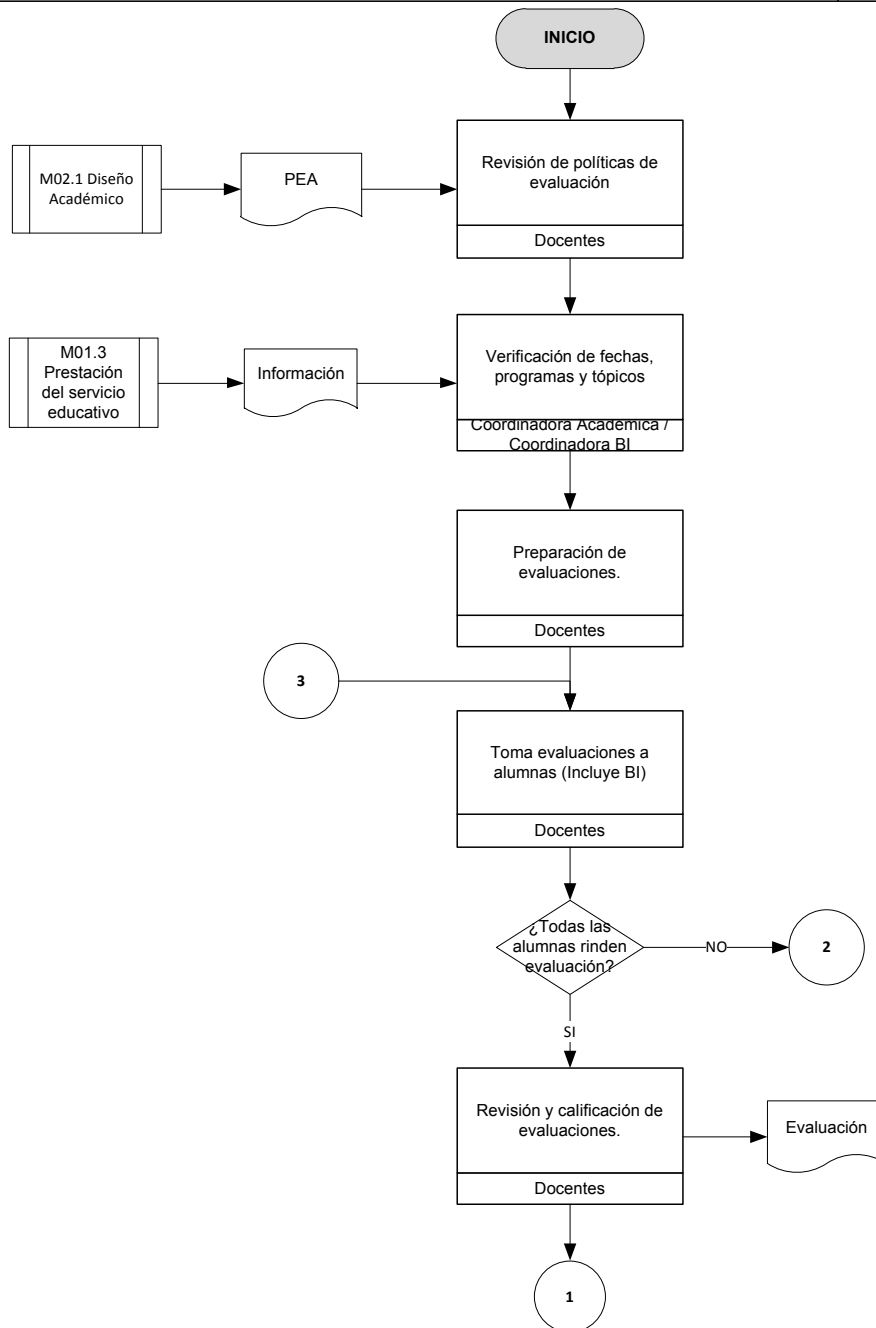
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Evaluaciones.	Físico	No aplica.	Entrega a alumnas


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.4	PROCESO: Evaluación.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.5	PROCESO: Promoción Académica	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Promover al estudiante al siguiente nivel de estudios, mediante mecanismos de control académico y disciplinario.

2. Alcance.-

A todos los estudiantes de la Institución Educativa.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica Primaria y Secundaria.


4. Definiciones.-

Promoción: Corresponde a la aprobación satisfactoria del nivel de estudios, para posteriormente escalar un nivel superior.

Carta de condicionamiento: Documento formal que posee la institución, para convenir acuerdos de mejora académica y/o disciplinaria, con estudiantes que no han cumplido de manera satisfactoria con las obligaciones establecidas en el Manual de la Alumna.

5. Políticas.-

- La promoción de las alumnas al siguiente nivel, será automática a través del sistema de notas, el cual deberá estar parametrizado para promediar los resultados obtenidos durante el período escolar y compararlos con el mínimo requerido.
- El detalle de alumnas no promovidas al siguiente nivel, deberá ser publicado en la institución para conocimiento de la comunidad educativa, junto con los puntajes obtenidos.
- Aquellas alumnas que no hayan sido promovidas automáticamente, deberán pasar por un proceso de evaluación académica y disciplinaria, el cual deberá ser llevado a cabo por la Junta Académica.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.5	PROCESO: Promoción Académica	
Edición: 1		Pág. 2 de 4


- La facultad de otorgar a alumnas oportunidades adicionales dentro de la programación de evaluación extraordinaria, será de exclusividad de la Junta Académica.
- Los padres de familia, cuya apelación a la decisión de la Institución, sea reconsiderada y en caso de que la alumna sea beneficiaria de una evaluación extraordinaria, deberá obligatoriamente firmar un acuerdo de condicionamiento vigente por el año lectivo continuo.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempos de Ejecución.					
DESCRIPCIÓN	Mide los tiempos de ejecución de las actividades y revisiones de promoción sobre el planificado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real ejecutado en análisis / Tiempo estándar)	Junta Académica	Anual	120%	80%	Positivo	Junta Académica

NOMBRE	Nivel de promoción académica					
DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de alumnas promovidas, sin necesidad de evaluación extraordinaria en el periodo lectivo					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Total alumnas promovidas año lectivo / Total alumnas)	Coordinadora Académica	Anual	95%	90%	Positivo	Junta Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.5	PROCESO: Promoción Académica	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

NOMBRE	Nivel de promoción académica después de evaluación extraordinaria.					
DESCRIPCION	Mide el porcentaje de alumnas promovidas, luego de haber tenido una evaluación extraordinaria					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Alumnas promovidas por evaluación extraordinaria / Total alumnas)*100	Coordinadora Académica	Anual	5%	0.1%	Positivo	Junta Académica


Indicador informativo de la calidad del servicio educativo verificado en el proceso de Promoción Académica.

NOMBRE	Nivel académico alumnas no promovidas automáticamente.					
DESCRIPCION	Mide el promedio académico, de aquellas alumnas que no fueron promovidas automáticamente por el sistema..					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Promedio académico alumnas no promovidas año lectivo por nivel / Promedio total alumnas por nivel) *100	Coordinadora Académica	Anual	1.5%	1%	Positivo	Junta Académica

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Promoción Académica.
Manual de la Alumna

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M02.5	PROCESO: Promoción Académica	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

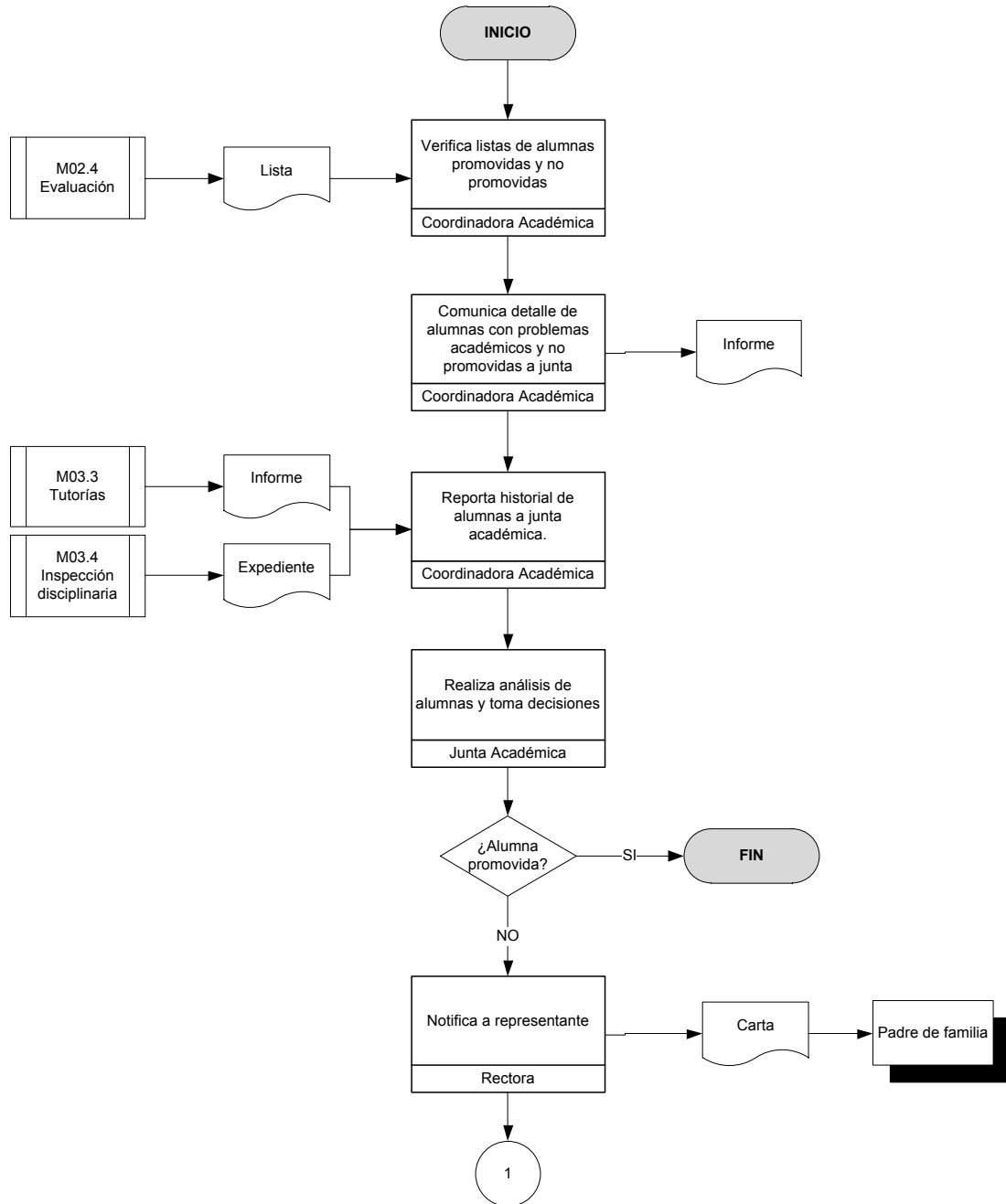
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Carta de condicionamiento	Impreso	Archivo Permanente	Archivo en expediente de alumna permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M02.5	PROCESO: Promoción.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.1	PROCESO: Orientación Escolar	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Brindar de manera oportuna, asesoría en el desarrollo psicológico y psicopedagógico de las alumnas con evaluaciones específicas, objetivas y oportunas.

2. Alcance.-

A todas las alumnas del sistema educativo.

3. Líder del proceso.-

Psicóloga

4. Definiciones.-

Evaluación psicopedagógica.- Pruebas orientadas al diagnóstico del nivel de aprendizaje, sus fortalezas y debilidades.


Psicóloga.- Profesional en el desarrollo y análisis de aspectos, intelectuales, de comportamiento y académicos.

DOBE.- Departamento de Orientación y guía vocacional de la Institución.

5. Políticas.-

- Todos los grupos de aprendizaje deben tener al menos dos evaluaciones anuales.
- Las evaluaciones individuales deberán contar con la aprobación y autorización de la dirigente / tutora y padre de familia o representante.
- Las solicitudes de evaluación, deben contar con las autorizaciones respectivas.
- Los informes de evaluación, deberán ser entregados en un plazo no mayor a las 8 horas.
- Se debe dar seguimiento personalizado a los resultados de análisis en conjunto con tutoras / dirigentes y padres de familia.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.1	PROCESO: Orientación Escolar	
Edición: 1		Pág. 2 de 4


6. Indicadores.-

NOMBRE	Casos resueltos.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficacia en la identificación y resolución de casos de evaluación de conductual y pedagógica.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Casos resueltos / Casos identificados)*100	Psicóloga.	Quimestral	95%	85%	Positivo	Psicóloga

NOMBRE	Evaluaciones Realizadas.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficacia de la planificación de evaluaciones.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas)*100	Psicóloga.	Quimestral	95%	85%	Positivo	Psicóloga

NOMBRE	Seguimiento de casos.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficacia en el seguimiento de los casos analizados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Casos a los que se ha dado seguimiento / Total Casos analizados)*100	Psicóloga.	Mensual	90%	80%	Positivo	Psicóloga


Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.1	PROCESO: Orientación Escolar	
Edición: 1		Pág. 3 de 4

NOMBRE	Resultados de evaluaciones.					
DESCRIPCION	Mide el nivel psicopedagógico de los grupos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados por parámetro / Estándar por parámetro)*100	Psicóloga.	Quimestral	90%	75%	Positivo	Psicóloga Tutora / Dirigente Padre de familia

NOMBRE	Resultados de evaluaciones individuales.					
DESCRIPCION	Mide el grado de evolución de las recomendaciones en las evaluaciones.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados evaluación posterior / Resultados iniciales.)	Psicóloga.	Quimestral	100%	85%	Positivo	Psicóloga Tutora / Dirigente Padre de familia

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.1	PROCESO: Orientación Escolar	
Edición: 1		Pág. 4 de 4

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Orientación Escolar.
Manual de Convivencia.


8. Registros.-

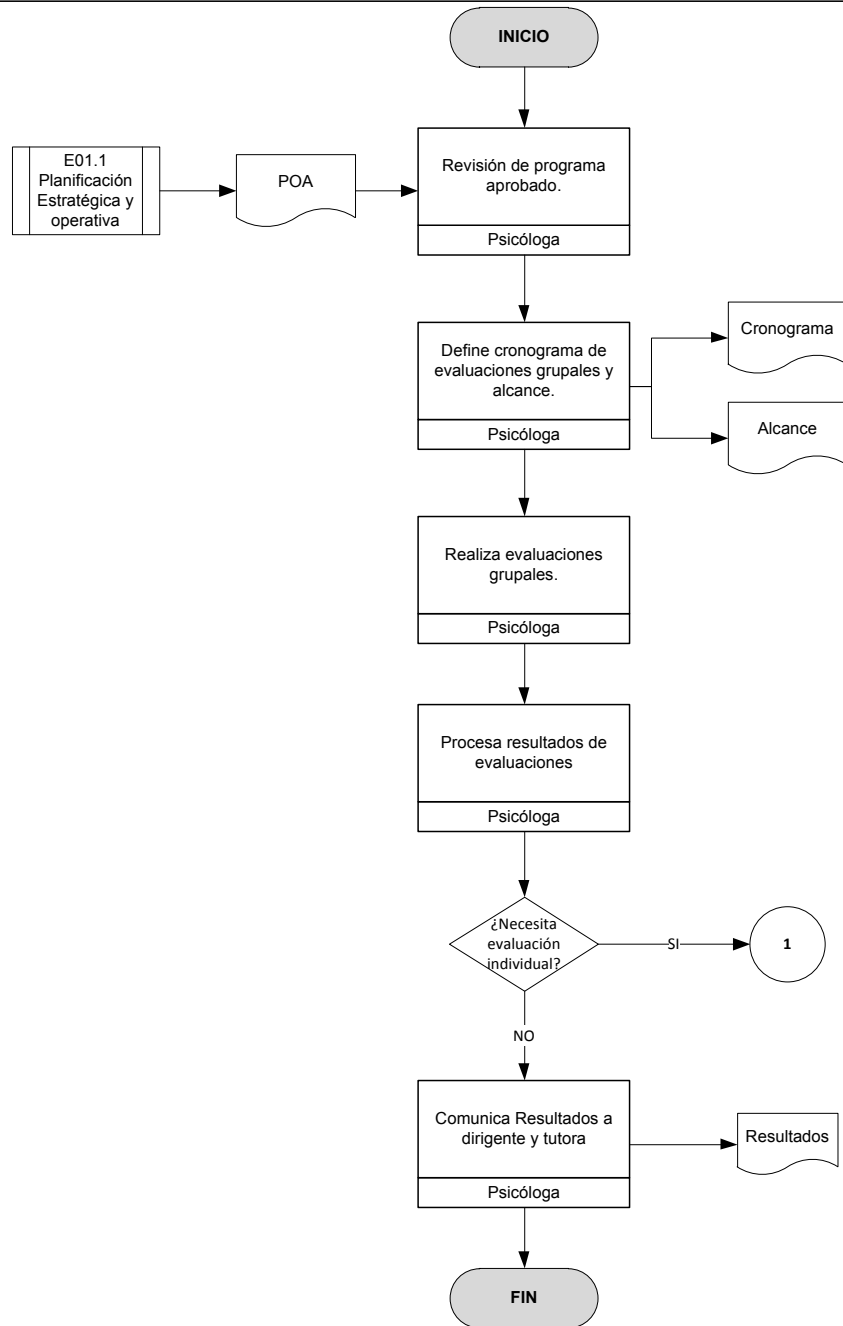
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe de evaluación.	Impreso	Hasta la toma de decisiones.	Archivo permanente.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Ficha personal.	Impreso	Hasta la salida de alumna de la institución	Archivo permanente


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M03.1	PROCESO: Orientación escolar.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.2	PROCESO: Convivencia y Participación	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Mejorar, mantener, desarrollar aptitudes y habilidades para la comunicación y apoyo a la comunidad educativa, a través del adecuado diseño y desarrollo de actividades inclusivas.

2. Alcance.-

A todas las alumnas de nivel de Educación General Básica y Bachillerato, personal docente y administrativo.

3. Líder del proceso.-

Psicóloga.

4. Definiciones.-


Convivencia.- Evento que promueve la participación compartida de la comunidad escolar internamente.

Labor social.- Actividades de carácter obligatorio en favor de ayuda a la comunidad, con un mínimo de horas de servicio social requerido.

5. Políticas.-

- Toda convivencia, debe ser previamente planificada y aprobada. Debe ser elaborada según los parámetros establecidos por la institución.
- Las convivencias realizadas, deberán promover los valores y principios de la institución.
- Los resultados de la participación y convivencia, deberán ser documentados a fin de dar seguimiento.
- Todo el personal deberá cumplir con al menos una actividad de convivencia anual.
- Los la elaboración de planes, cronogramas, informes, solicitudes, no podrá superar las 2 horas y su aprobación los 30 minutos.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.2	PROCESO: Convivencia y Participación	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Tiempo de ejecución.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de satisfacción de los asistentes a la convivencia.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo de ejecución programa / Tiempo planificado)*100	Psicóloga.	Anual	125%	95%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Cambios posteriores a aprobación.					
DESCRIPCIÓN	Mide las desviaciones realizadas en el programa durante su ejecución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Actividades Realizadas/ Actividades planificadas)*100	Psicóloga.	Anual	110%	90%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Nivel de asistencia personal.					
DESCRIPCIÓN	Identifica el nivel de asistencia, del personal docente y administrativo invitado a la ejecución de actividades de convivencia.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Personal asistente / Personal invitado)*100	Psicóloga.	Anual	95%	85%	Positivo	Consejo Directivo

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.2	PROCESO: Convivencia y Participación	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicadores informativos de la calidad del contenido de los programas de convivencia.

NOMBRE	Nivel de satisfacción de asistentes.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de satisfacción de los asistentes a la convivencia.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100	Psicóloga.	Anual	90%	75%	Positivo	Consejo Directivo

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Convivencia y Participación.
Manual de convivencia.

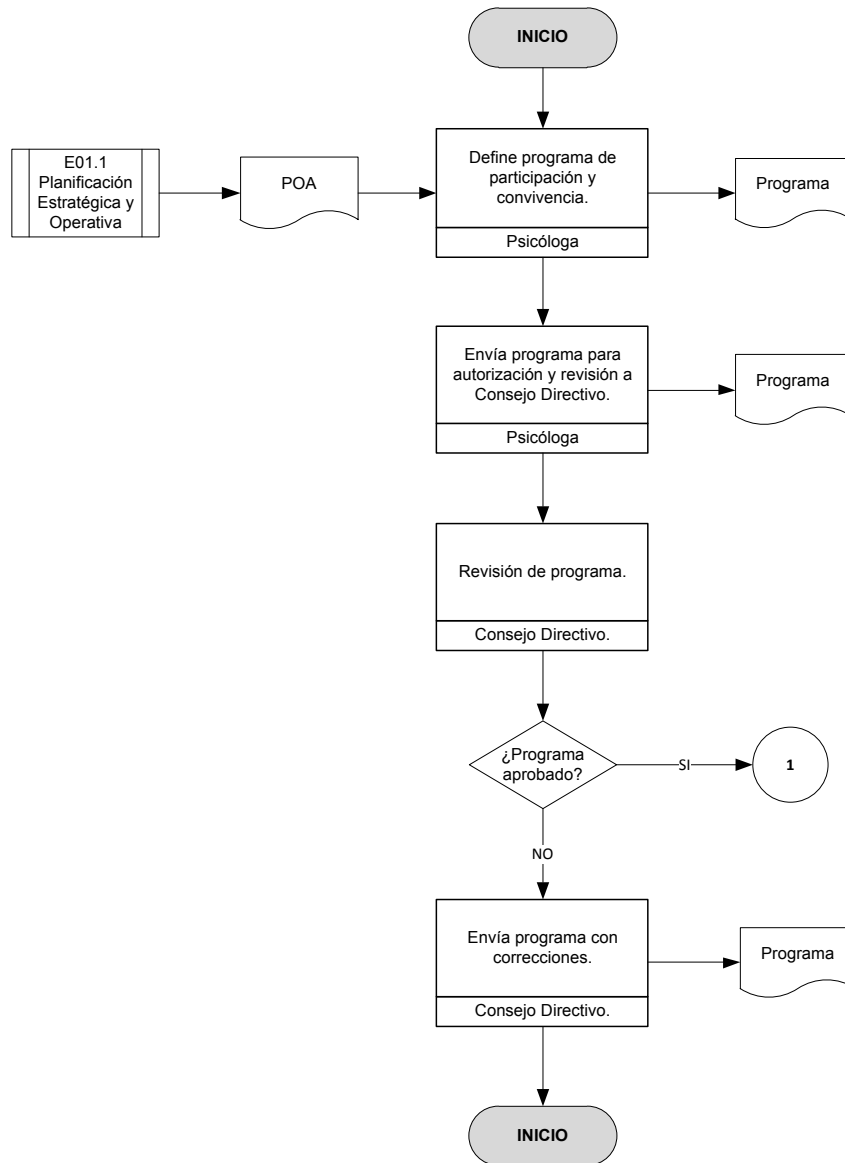
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe resultados.	Impreso / Digital	Hasta la toma de decisiones.	Archivo (Máximo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

		COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M03.2		PROCESO: Convivencia y Participación			
Edición:				Pág. Página-1	



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.3	PROCESO: Tutorías	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Garantizar el bienestar estudiantil de manera integral con la implementación de acciones oportunas y evaluaciones.

2. Alcance.-

A las estudiantes de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Psicóloga


4. Definiciones.-

Resolución.- Documento que contiene las disposiciones de la Junta académica respecto a los hallazgos encontrados en los diferentes procedimientos.

Ficha de salud estudiantil.- Registro de todos los aspectos que envuelven a la estudiante, relacionados con su estado de salud.

5. Políticas.-

- Todas las estudiantes deben tener al menos una evaluación física anual.
- Los resultados de los análisis a las estudiantes deberá ser procesado prioritariamente a fin de garantizar el bienestar estudiantil.
- Toda práctica inapropiada por parte de las estudiantes con sus similares o superiores será sancionada como lo dicta el código de convivencia y el manual de la alumna.
- Se deberá dar seguimiento a las observaciones y hallazgos del proceso.
- Los modelos de mejora del proceso deberán ser aplicados a toda la comunidad educativa.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.3	PROCESO: Tutorías	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Evaluaciones Realizadas.					
DESCRIPCION	Mide la eficacia de la planificación de evaluaciones.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas)*100	Psicóloga.	Quimestral	95%	85%	Positivo	Psicóloga

NOMBRE	Seguimiento de casos.					
DESCRIPCION	Mide la eficacia en el seguimiento de los casos analizados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Casos a los que se ha dado seguimiento / Total Casos analizados)*100	Psicóloga.	Mensual	90%	80%	Positivo	Psicóloga

Indicadores informativos de la calidad del diseño de las evaluaciones realizadas.

NOMBRE	Nivel de satisfacción.					
DESCRIPCION	Mide el grado de satisfacción de las alumnas sobre el tratamiento y desarrollo personal en la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100.	Psicóloga	Anual	100%	75%	Positivo	Coordinadora Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.3	PROCESO: Tutorías	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Servicios Complementarios.					
DESCRIPCIÓN	El indicador sirve para verificar el nivel en el que la institución brinda o gestiona el acceso a servicios complementarios que puedan atender dificultades de aprendizaje.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad de alumnas promovidas a programas especiales / Total alumnas)*100	Psicóloga	Quimestral	10%	0.1%	Positivo	Coordinadora Académica.

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Bienestar Estudiantil.


8. Registros.-

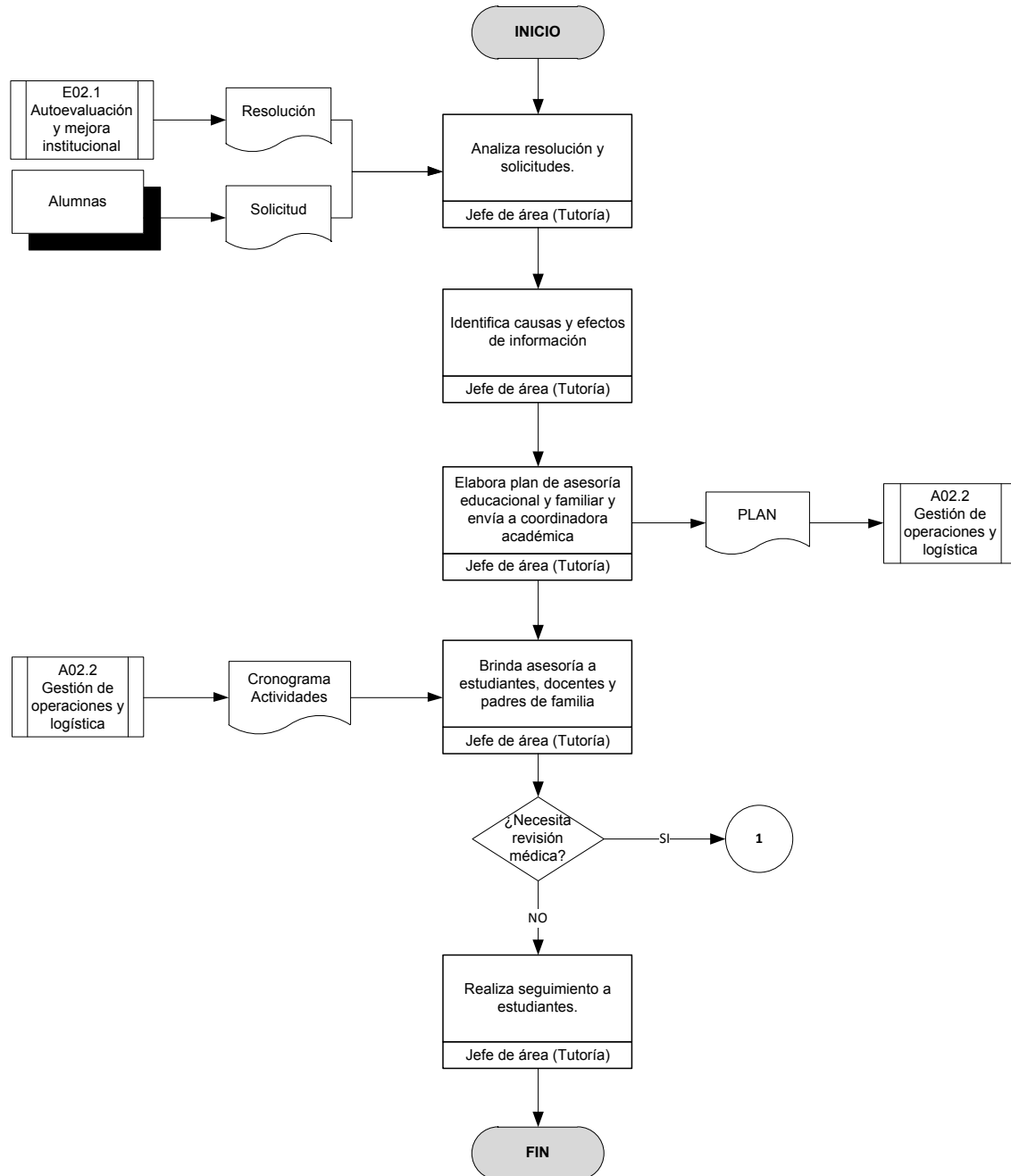
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Plan educacional.	Digital / Impreso	Hasta la toma de decisiones.	Archivo permanente.

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Ficha de salud estudiantil.	Digital	Archivo hasta la salida de la alumna de la institución.	Archivo permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M03.3	PROCESO: Tutorías		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.4	PROCESO: Inspección Disciplinaria	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Mantener el control y la disciplina en la Institución, a través de la vigilancia de la conducta y los requerimientos presentados debidamente analizados y aprobados.

2. Alcance.-

Toda la comunidad educativa del Colegio Los Pinos.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica.

4. Definiciones.-


Solicitud.- Petición por parte de solicitantes, con el fin de justificar o solicitar una falta disciplinaria.

File.- Archivo permanente de requerimientos.

Disposiciones.- Obligaciones que emite el organismo regulador, a fin de mejorar, aprobar o negar las solicitudes.

5. Políticas.-

- Toda sanción deberá ser evaluada y aprobada conforme el código de convivencia y manual de la alumna.
- Los permisos deberán contener la autorización de los responsables.
- El tiempo de análisis para las aprobaciones de solicitudes no podrán ser superiores a 4 horas.
- La reincidencia en la falta leve o grave, es causal de condición de matrícula.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.4	PROCESO: Inspección Disciplinaria	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

6. Indicadores.-


NOMBRE	Solicitudes aprobadas.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia en la aprobación de solicitudes.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Solicitudes aprobadas / Solicitudes ingresadas.)*100	Coordinadora Académica	Semanal	90%	80%	Positivo	Rectora.

NOMBRE	Tiempo ejecución.					
DESCRIPCIÓN	Mide el tiempo de resolución de conflictos o requerimientos a través de un estándar.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo resolución de solicitudes / Tiempo estándar)*100	Coordinadora Académica	Semanal	95%	85%	Positivo	Rectora.

Indicador informativo a cerca de la adecuada aplicación de métodos de control de disciplina.

NOMBRE	Nivel de reincidencias.					
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia de las disposiciones realizadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cantidad reincidencias / Total sanciones.)*100	Coordinadora Académica	Mensual	10%	0.1%	Positivo	Rectora.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M03.4	PROCESO: Inspección Disciplinaria	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Inspección disciplinaria.
Manual de Convivencia.
Manual de alumna.


8. Registros.-

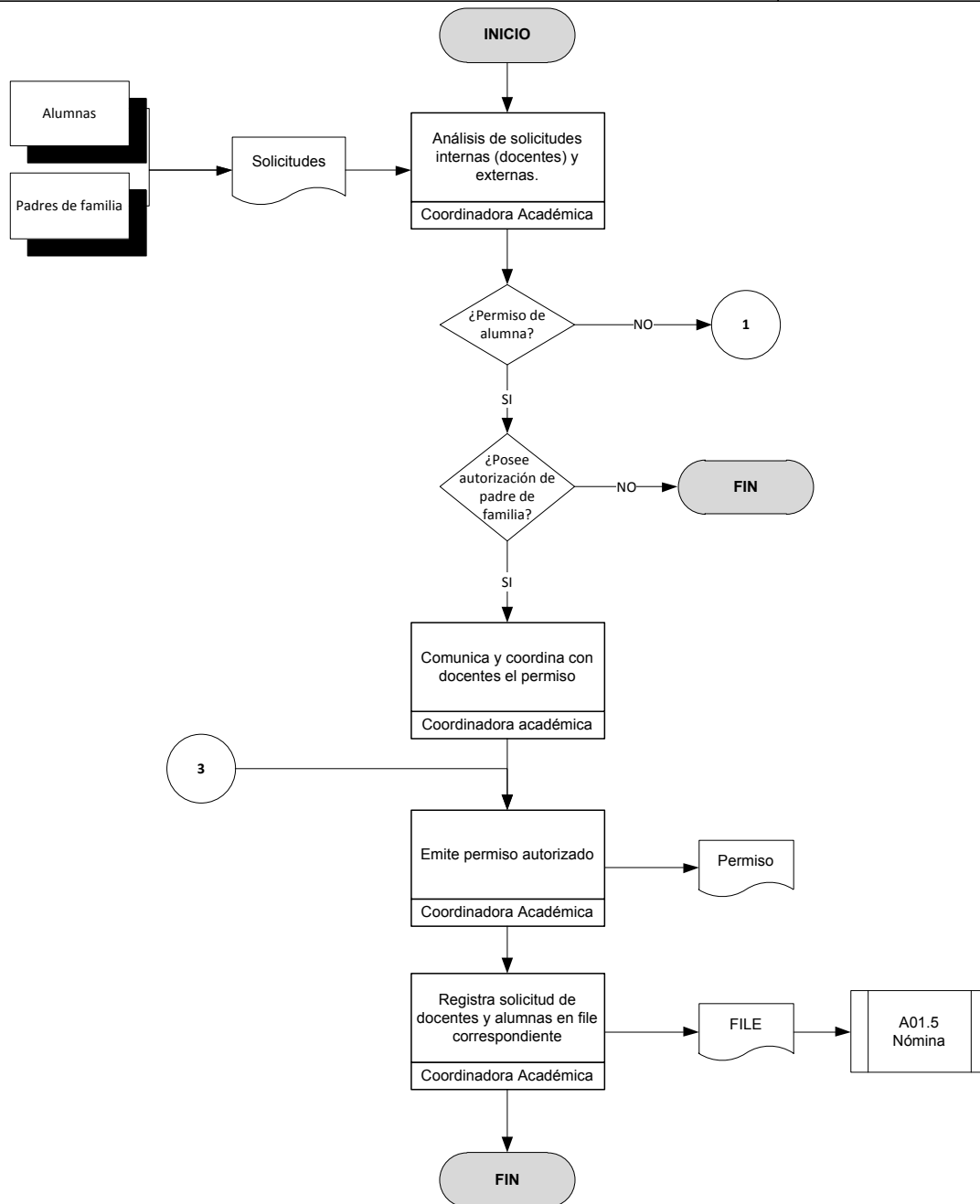
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Solicitudes	Impreso	Permanente.	Archivo (Máximo un año lectivo)

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe resultados.	Impreso / Digital	Permanente.	Archivo (Máximo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M03.4	PROCESO: Inspección Disciplinaria		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.1	PROCESO: Evaluación de satisfacción	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Identificar el nivel de aceptación de la gestión realizada por la institución dentro de la comunidad educativa, a través de evaluaciones de satisfacción y opinión.

2. Alcance.-

Toda la comunidad educativa de la institución.

3. Líder del proceso.-

Rectora.

4. Definiciones.-

Página web.- Herramienta informática en la que se brinda información a usuarios externos de la institución.


Intranet.- Plataforma informática que genera, guarda y brinda información a los usuarios internos.

Matriz de resultados.- Contiene los resultados tabulados de la encuesta realizada a los profesores.

5. Políticas.-

- Los resultados de la evaluación deberán ser procesados en un tiempo no mayor a 8 horas.
- Los resultados de la evaluación deberán ser cargados a las herramientas informáticas de comunicación.
- Los responsables de las actividades, deberán dar seguimiento a todos los requerimientos identificados como debilidad y oportunidad de mejora.
- Todas las docentes deberán ser evaluadas una vez el año, por parte de las alumnas.
- Los resultados de las evaluaciones, podrán ser apelables, sin embargo los cambios en las mismas deberán ser aprobados.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.1	PROCESO: Evaluación de satisfacción	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


- La evaluación del cliente interno deberá contar con cuatro aspectos: infraestructura, calidad operacional, herramientas informáticas disponibles, recursos utilizados.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Contactos Realizados.					
DESCRIPCION	Mide la efectividad de los contactos realizados para la divulgación de información.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Contactos realizados – Contactos sin respuesta / Base contactos)*100	Rectora	Anual	85%	70%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Información entregada fuera del período.					
DESCRIPCION	Mide la efectividad de los contactos realizados para la divulgación de información.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Información actualizada fuera de la fecha establecida / Información actualizada en fecha requerida)*100	Rectora	Anual	90%	60%	Positivo	Consejo Directivo

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.1	PROCESO: Evaluación de satisfacción	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

Indicadores informativos a cerca de la calidad de la información presentada y la oportunidad de la información.

NOMBRE	Nivel satisfacción cliente interno.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de satisfacción, del personal docente, administrativo y de servicios sobre la gestión de la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100	Rectora	Anual	90%	75%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Nivel satisfacción cliente externo.					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de satisfacción, de los clientes, sobre los métodos y tópicos respecto a la gestión de la institución.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100	Rectora	Anual	90%	75%	Positivo	Consejo Directivo

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Evaluación de satisfacción.

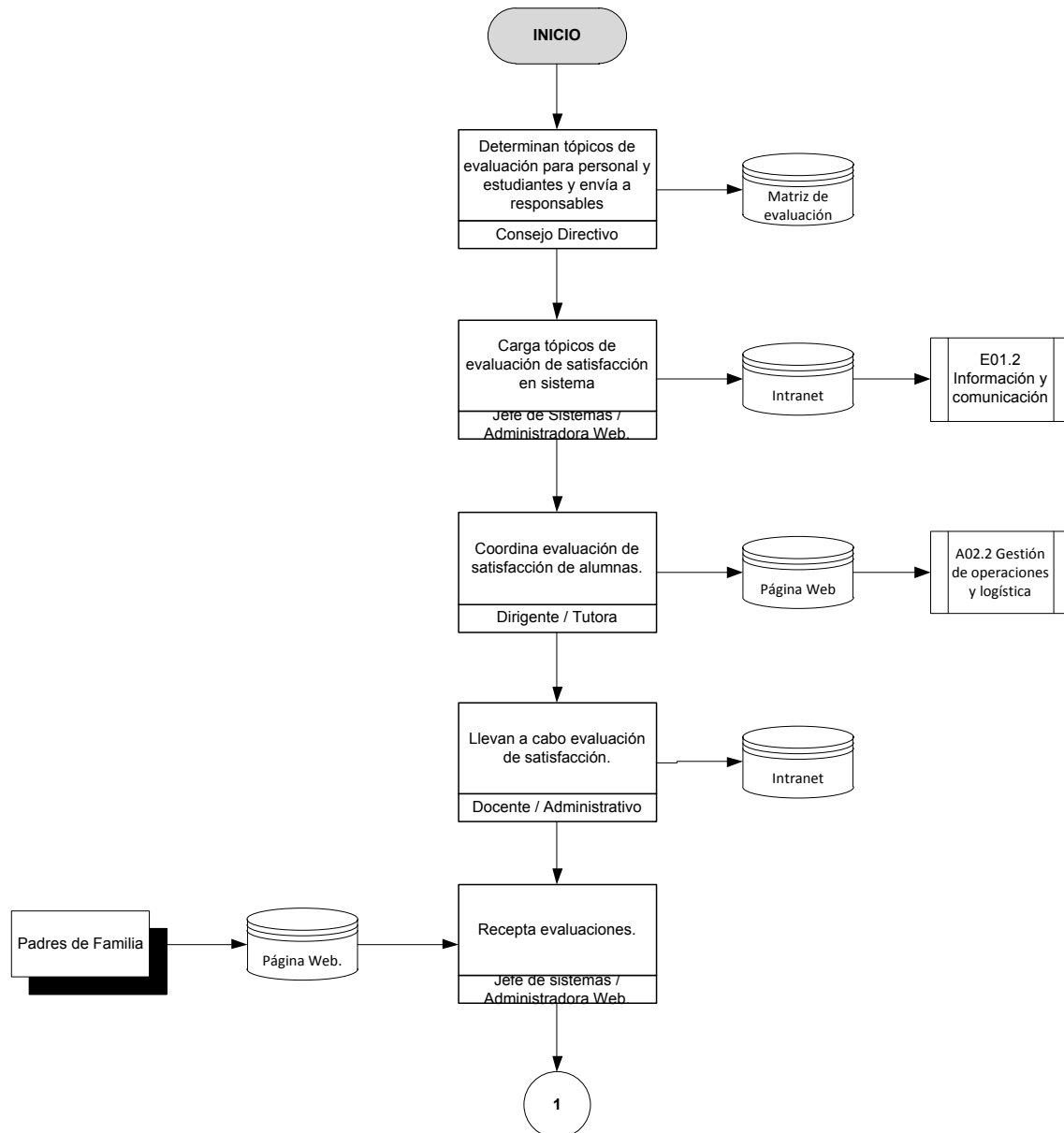
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz de resultados	Digital	Temporal	Archivo digital permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M04.1	PROCESO:	Evaluación de satisfacción	
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.2	PROCESO: Gestión de Reclamos	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Identificar, registrar, analizar y definir las acciones a tomar para el control y la verificación de las soluciones planteadas a los reclamos gestionados.

2. Alcance.-

A los miembros internos y externos que forman parte de la Institución.

3. Líder del proceso.-

Dueños de los procesos.

4. Definiciones.-

Reclamo.- Solicitud llevada a cabo por clientes internos o externos sobre una no conformidad encontrada en el desarrollo de algún proceso.


Atención al cliente.- se refiere a las habilidades personales que permiten establecer una excelente comunicación con los clientes constituyéndose en la base para fomentar excelentes relaciones humanas con ellos.

Aseguramiento de la calidad.- Mediante este enfoque se busca generar confianza en la conformidad del servicio educativo y tiene aplicabilidad en todas las funciones, desde la etapa de diseño hasta el servicio de seguimiento académico; por ello está orientado hacia el resultado (producto) de los procesos.

Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción inmediata.- Es la que se toma sobre el servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Acción preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.2	PROCESO: Gestión de Reclamos	
Edición: 1		Pág. 2 de 3

5. Políticas.-


- Todos los reclamos o solicitudes deberán ser gestionados en un máximo de 60 minutos.
- Los hallazgos de dichos reclamos o solicitudes deberán ser documentados y controlados a fin de que su origen se reduzca o elimine.
- Los responsables de los diferentes procesos son los encargados de gestionar las acciones correctivas y preventivas de acuerdo a las solicitudes.

6. Indicadores.-

NOMBRE	Gestión de solicitudes.					
DESCRIPCION	Mide la cantidad de solicitudes solventadas adecuadamente y su efectividad					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Resultados obtenidos de acciones / Resultados esperados)*100	Dueño de procesos	Mensual	95%	85%	Positivo	Junta Académica

NOMBRE	Crecimiento de las no conformidades.					
DESCRIPCION	Mide el nivel de crecimiento de no conformidades detectadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(No conformidades detectadas mes anterior / No conformidades mes actual)*100	Dueño de procesos	Mensual	20%	0.1%	Positivo	Junta Académica

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.2	PROCESO: Gestión de Reclamos	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

NOMBRE	Reclamos atendidos					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de reclamos atendidos sobre el total de ingresados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Reclamos atendidos / Reclamos ingresados)*100	Dueño de procesos	Mensual	99%	95%	Positivo	Junta Académica

NOMBRE	Reclamos solucionados					
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de reclamos solucionados sobre el total de atendidos.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Reclamos solucionados / Reclamos atendidos)*100	Dueño de procesos	Mensual	99%	95%	Positivo	Junta Académica

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procesos Gestión de Reclamos.

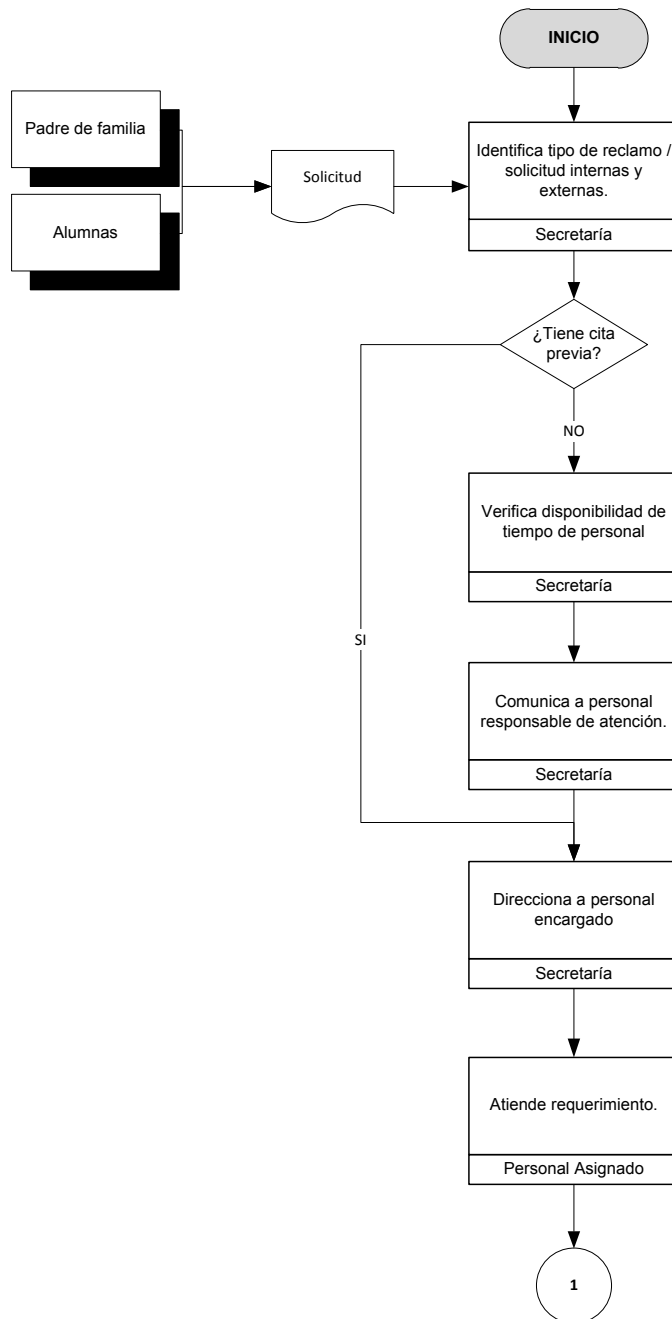
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Resolución	Digital / Impreso	Hasta toma de decisiones.	Archivo (Máximo un año lectivo)


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M04.2	PROCESO:	Gestión de Reclamos	
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.3	PROCESO: Seguimiento de bachilleres	
Edición: 1		Pág. 1 de 3

1. Propósito.-

Verificar el posicionamiento de la institución en las principales universidades locales y extranjeras manteniendo un registro actualizado y óptimo de los bachilleres.

2. Alcance.-

Bachilleres graduadas del colegio Los Pinos.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica.

4. Definiciones.-

Muestra.- Cantidad de bachilleres, a los cuales se les realizará seguimiento, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la institución.


Sistema BI.- Régimen de estudios de modalidad de Bachillerato Internacional, método mediante el cual los bachilleres pueden optar por una educación en universidades internacionales.

Bachiller.- Persona graduada de la institución y cuyo título ha sido legalizado en el Ministerio de Educación.

5. Políticas.-

- El seguimiento a los bachilleres deberá ser llevado a cabo hasta 2 años después de su desvinculación de la institución.
- Las muestras establecidas deberán contar con el respaldo estadístico para su determinación.
- Los resultados del seguimiento deberán ser presentados para análisis periódicamente.

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.3	PROCESO: Seguimiento de bachilleres	
Edición: 1		Pág. 2 de 3


6. Indicadores.-

NOMBRE	Cantidad de bachilleres en universidad					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad de bachilleres que ingresan a la universidad sobre el total graduado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Nivel de bachilleres en Universidad / Total graduados.)*100	Coordinadora Académica	Anual	85%	65%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Cantidad de bachilleres en universidad con beca.					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad de bachilleres que ingresan a la universidad con algún tipo de beca sobre el total graduado.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Nivel de bachilleres en Universidad con beca / Total graduados.)*100	Coordinadora Académica	Anual	18%	10%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Actualización base de datos.					
DESCRIPCIÓN	Mide la cantidad de bachilleres con los cuales se tuvo un contacto efectivo y se mantiene actualizada la base de datos					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Bachilleres contactados / Total base)*100	Coordinadora Académica	Anual	80%	60%	Positivo	Consejo Directivo

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO "Los Pinos"
CÓDIGO: M04.3	PROCESO: Seguimiento de bachilleres	
Edición: 1		Pág. 3 de 3

7. Documentos.-


Nombre.
Manual de procedimientos Seguimiento de bachilleres.

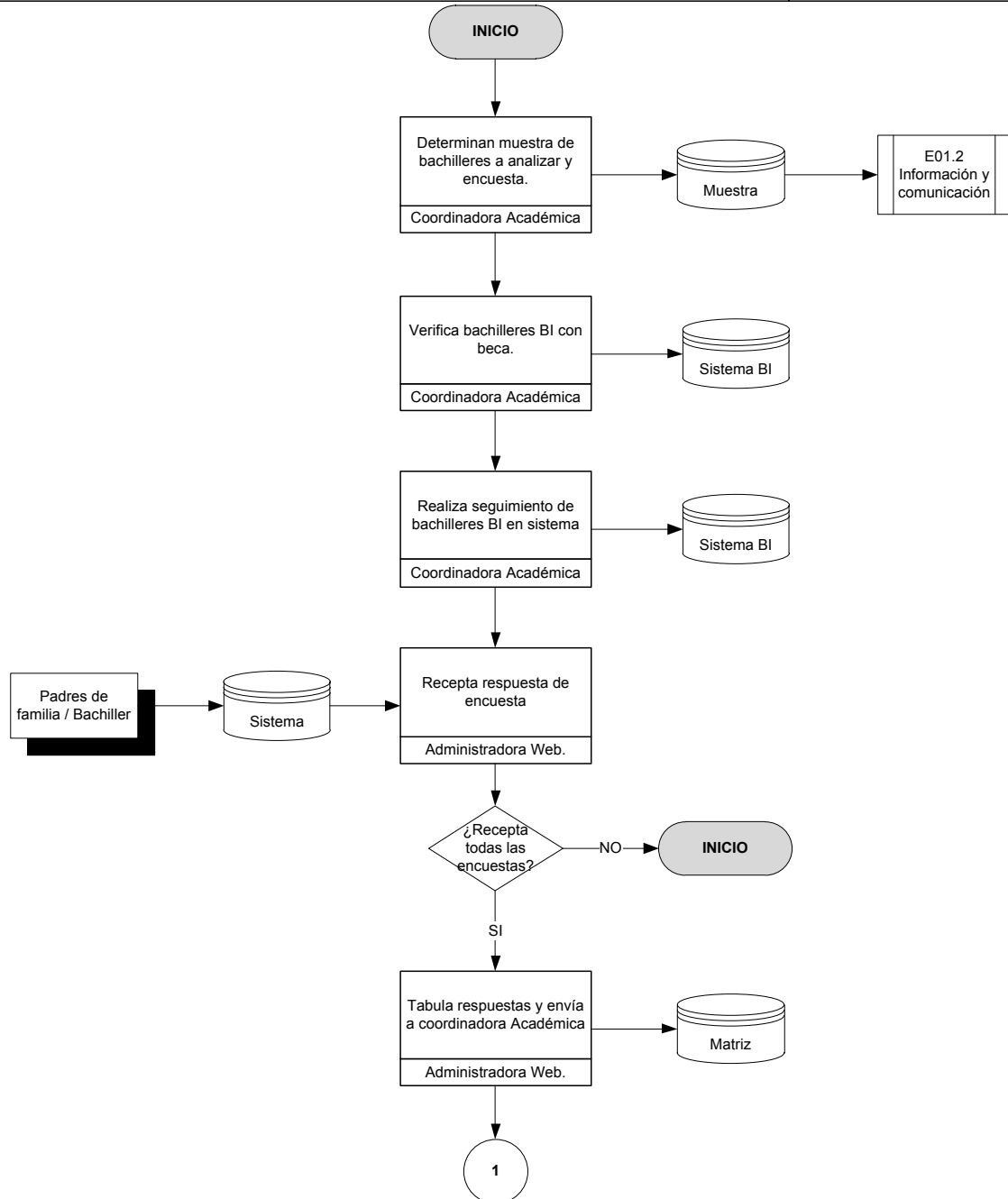
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición
Matriz bachilleres.	Digital	Seguimiento.	Archivo permanente.


9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M04.3	PROCESO: Seguimiento de Bachilleres.		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
------------------------	---------------	---------------	--------

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: M04.4	PROCESO: Evaluación Curricular	
Edición: 1		Pág. 1 de 4

1. Propósito.-

Verificar la eficiencia de los métodos, tópicos y prácticas pedagógicas desarrolladas mediante la evaluación de los resultados obtenidos.

2. Alcance.-

Aplica para todo el diseño académico de la institución, malla curricular, distributivo docente y carga horaria.

3. Líder del proceso.-

Coordinadora Académica

4. Definiciones.-

Mesa de trabajo.- Grupo de miembros de la organización, conformado por integrantes de las distintas áreas de estudios, coordinadoras académicas, tutoras y/o dirigentes.


Prácticas pedagógicas.- Modelo mediante el cual las docentes, brindan el servicio educativo a las alumnas de la institución.

5. Políticas.-

- La evaluación curricular estará a cargo de los mismos equipos de trabajo, que se conformaron para el desarrollo académico.
- La evaluación curricular deberá contemplar la revisión de: la Intencionalidad formativa, estructura curricular, plan de estudios, prácticas pedagógicas y gestión de la malla curricular.
- Para la evaluación curricular, se deberá contar con los resultados y recomendaciones de los análisis de satisfacción del cliente, así como el desempeño académico global.

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CODIGO: M04.4	PROCESO: Evaluación Curricular		
Edición: 1		Pág. 2 de 4	

6. Indicadores.-


NOMBRE	Nivel de desarrollo curricular					
DESCRIPCION	Mide las intervenciones realizadas por parte de la evaluación al Diseño Curricular.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Cambios realizados en malla / Total tópicos analizados)	Mesas de trabajo	Anual	10%	1%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Tiempo de evaluación					
DESCRIPCION	Mide la relación de la efectividad del tiempo de desarrollo del proceso.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Tiempo real de ejecución evaluación / Tiempo estándar)	Mesas de trabajo	Anual	110%	60%	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Evaluación de competencias					
DESCRIPCION	Mide el cumplimiento de las competencias desarrolladas y esperadas.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Competencias desarrolladas por estudiantes/ competencias esperadas)	Mesas de trabajo	Anual	95%	75%	Positivo	Consejo Directivo

Elaborado por: Carolina Campos

Aprobado por:

	COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: M04.4	PROCESO: Evaluación Curricular	
Edición: 1		Pág. 3 de 4


NOMBRE	Nivel de desarrollo académico					
DESCRIPCION	Realiza la comparación entre el promedio académico previo a la evaluación curricular y posterior a ella.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Promedio después de evaluación vs Promedio Actual)	Mesas de trabajo	Anual	8/10	7/10	Positivo	Consejo Directivo

NOMBRE	Satisfacción					
DESCRIPCION	Mide el grado de satisfacción de los integrantes de la institución sobre los métodos aprobados.					
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Límite superior	Límite inferior	Sentido	Responsable del análisis
(Encuesta / Base estándar)*100	Mesas de trabajo	Anual	90%	85%	Positivo	Consejo Directivo

7. Documentos.-

Nombre.
Manual de procesos Evaluación Curricular

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:


		COLEGIO LOS PINOS	MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”
CODIGO: M04.4	PROCESO: Evaluación Curricular		
Edición: 1			Pág. 4 de 4

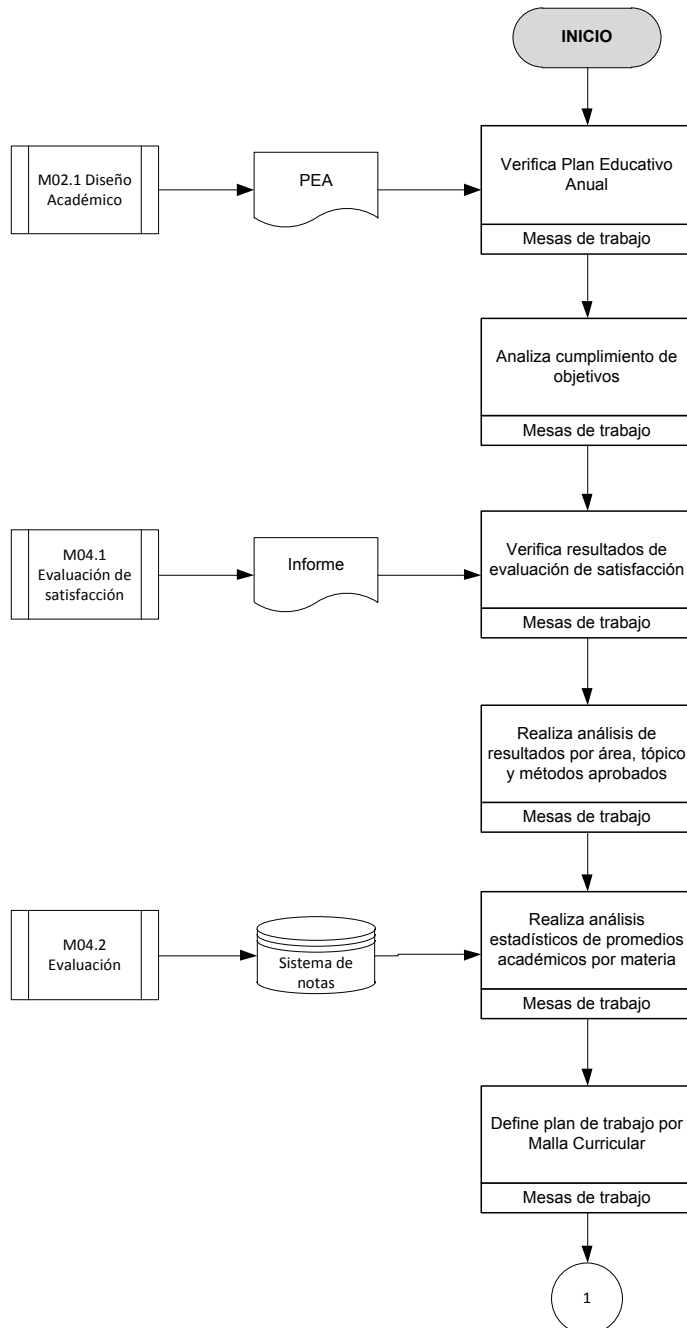
8. Registros.-

Nombre	Formato	Retención	Disposición.
Propuesta prácticas metodológicas	Digital / Impreso	Archivo.	Archivo Temporal hasta 1 año.

9. Procedimiento.-

Elaborado por: Carolina Campos
Aprobado por:

 COLEGIO LOS PINOS.		MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA EDUCATIVO “Los Pinos”	
CÓDIGO: M04.4	PROCESO: Evaluación Curricular		
Edición:			Pág. Página-1



Elaborado por: C.C.	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------

ANEXO 15

PLANES DE MEJORA

No.	Principales debilidades encontradas	Planes de Mejora	Procesos Involucrados
1	El personal de la institución no tiene conocimiento de los procesos que se llevan a cabo, en muchas ocasiones no se realiza control solo ejecución.	Capacitación y Difusión del Sistema de Gestión Propuesto.	Todos los procesos
2	El archivo de la organización es desordenado y no posee una manera efectiva de ser controlado.	Mejoramiento del proceso y adquisición de equipos de escaneo.	Todos los procesos
3	Las herramientas informáticas se encuentran sub ocupadas.	Contratación de un especialista en diseño de páginas web.	Todos los procesos
		Implementación de módulo en Sharepoint donde se cargarán las evaluaciones.	M04.1 Evaluación de satisfacción A01.4 Evaluación del personal
		Programación de las herramientas informáticas para el envío masivo de comunicaciones.	E01.2 Información y comunicación.
		Implementación de módulo en Sharepoint donde se registrarán las solicitudes de préstamos y consultas de libros	A02.5 Administración de bibliotecas
		Adquisición de servidor para la ampliación de capacidad de almacenamiento de información para el uso del correo electrónico.	Todos los procesos
		Adquisición de antenas repetidoras, para el mejoramiento de la señal y las redes de internet.	Todos los procesos
4	No existe un responsable encargado de los requerimientos del personal.	Contratación de responsable de Recursos Humanos.	A01.1 Contratación A01.2 Formación y desarrollo del personal. A01.4 Evaluación del personal A01.5 Nómina A01.6 Desvinculación del personal
5	No se mantiene una evaluación del desempeño del personal.	Implementación de metodología de evaluación.	E02.1 Autoevaluación institucional M04.1 Evaluación de satisfacción A01.4 Evaluación del personal
6	El colegio no posee todos los equipos necesarios para una adecuada gestión del riesgo.	Adquisición de equipos y materiales	E02.4 Gestión del Riesgo

ANEXO 16

INSTITUCIÓN COLEGIO LOS PINOS.
Costos estimados de nuevos procesos.
Propuesta de Sistema de Gestión

Objetivo.-

Establecer los costos estimados que generarían los nuevos procesos que se diseñaron en la propuesta de sistema de gestión.

Procedimiento.-

- 1 Se realizó el levantamiento actual de procesos. **Ver Capítulo 2.**
- 2 Se identificó las debilidades principales del sistema actual. **Ver Capítulo 2.**
- 3 Se verificó las necesidades de la institución y los requerimientos del Cliente, Legales, de la Norma GTC 200 y de la Organización. **Ver Capítulo 3**
- 4 Se llevó a cabo el diseño de procesos nuevos que cubran esas necesidades y requerimientos. **Ver Capítulo 3 Anexos**
- 5 Se realizó la definición de costos estimados que generarían estos procesos.
- 6 El resumen del análisis se documenta a continuación.

TIPO	CÓDIGO	PROCESO	STATUS	COSTO PROCESO	COSTO ANUAL
ESTRATÉGICO	E01.2	Información y Comunicación.	Nuevo	85,02	850,24
	E01.3	Participación comité central padres de familia	Nuevo	36,28	362,76
	E02.2	Control de documentos y registros.	Nuevo	400,77	4.007,67
	E02.3	Acciones correctivas y preventivas	Nuevo	15,50	154,99
	E02.4	Gestión de riesgos	Nuevo	46,34	463,37
	E03.1	Planificación comercial	Nuevo	8,99	89,89
MISIONAL	E03.2	Promoción	Nuevo	12,16	121,63
	M01.3	Convenios y Becas	Nuevo	12,67	126,73
	M03.3	Tutorías	Nuevo	44,39	443,91
	M04.1	Evaluación de satisfacción	Nuevo	107,66	1.076,56
	M04.2	Gestión de reclamos	Nuevo	0,71	7,15
	M04.3	Seguimiento de Bachilleres	Nuevo	3,55	35,51
APOYO	M04.4	Evaluación curricular	Nuevo	8,19	81,94
	A01.2	Formación y desarrollo de personal.	Nuevo	1,89	18,93
	A01.3	Bienestar, salud y seguridad ocupacional.	Nuevo	2,16	25,90
	A01.4	Evaluación del personal.	Nuevo	2,53	25,30
	A01.6	Desvinculación de personal.	Nuevo	6,35	63,45
	A02.3	Gestión de solicitudes y certificados.	Nuevo	23,63	236,33
	A02.4	Control de activos	Nuevo	5,77	69,22
	A04.2	Seguridad Informática	Nuevo	23,97	239,69
GRAN TOTAL				848,53	8.501,16

PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Determina plan anual de comunicación.	Consejo Directivo	120 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,21 horas / mes	2,21	22,14
2	Verifica información a ser actualizada.	Rectora / Jefe de área	20 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,75 horas / mes	13,95	139,45
3	Solicita a área responsable actualización.	Rectora / Jefe de área	5 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,19 horas / mes	3,49	34,86
4	Recepta información actualizada.	Rectora / Jefe de área	15 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,56 horas / mes	10,46	104,59
5	Ingresa y publica comunicaciones en INTRANET	Administrador Web.	30 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	1,13 horas / mes	6,54	65,39
6	Envía comunicaciones masivas a usuarios / clientes	Administrador Web.	20 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,75 horas / mes	4,36	43,59
7	Verifica datos en página web.	Administrador Web.	20 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,75 horas / mes	4,36	43,59
8	Organiza información a ser cargada.	Administrador Web.	25 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,94 horas / mes	5,45	54,49
9	Actualiza página web.	Administrador Web.	30 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	1,13 horas / mes	6,54	65,39
10	Revisa información actualizada.	Rectora / Jefe de área	20 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,75 horas / mes	13,95	139,45
11	Comunica a responsable de información.	Rectora / Jefe de área	5 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,19 horas / mes	3,49	34,86
12	Actualiza página web. (Reproceso)	Administrador Web.	15 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,56 horas / mes	3,27	32,70
13	Revisa información actualizada. (Reproceso)	Rectora / Jefe de área	5 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,19 horas / mes	3,49	34,86
14	Comunica a responsable de información. (Reproceso)	Rectora / Jefe de área	5 Minutos	cada 1	Meses	2,25 veces	0,19 horas / mes	3,49	34,86
GRANTOTAL.-								85,02	850,24

PROCESO: Gestión y Participación de la comunidad

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Define parámetros para conformación de comités de representantes	Consejo Directivo	40 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,59	5,90
2	Establece calendario y plazos para conformación de comités	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,30	2,95
3	Verifica la conformación legal de comités de representantes	Rectora	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,36	3,65
4	Legaliza comités conformados.	Rectora	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,27	2,73
5	Socialización de estatutos y reglamentos	Rectora	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,18	1,82
6	Recepta propuestas de trabajo y estudia con Consejo Directivo	Rectora	10 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,21 horas / mes	2,73	27,34
7	Analizan propuesta y porcentaje de cobertura	Consejo Directivo	30 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,63 horas / mes	6,64	66,41
8	Coordina desarrollo de actividades	Rectora	20 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,42 horas / mes	5,47	54,69
9	Realiza seguimiento a propuestas	Rectora	20 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,42 horas / mes	5,47	54,69
10	Recepta propuestas de trabajo y estudia con Consejo Directivo (Reproceso)	Rectora	10 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,21 horas / mes	2,73	27,34
11	Analizan propuesta y porcentaje de cobertura (Reproceso)	Consejo Directivo	15 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,31 horas / mes	3,32	33,20
12	Coordina desarrollo de actividades (Reproceso)	Rectora	20 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,42 horas / mes	5,47	54,69
13	Realiza seguimiento a propuestas (Reproceso)	Rectora	10 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,21 horas / mes	2,73	27,34
GRANT TOTAL.-								36,28	362,76

PROCESO: Control de documentos y registros.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Elabora documentos y registros.	Responsable	30 Minutos	cada 1	Días	0,75 veces	6,25 horas / mes	48,40	483,98
2	Verifica documentos recibidos.	Responsable	25 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	8,68 horas / mes	67,22	672,19
3	Codifica los documentos y registros y envía a revisión.	Responsable	7 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	2,43 horas / mes	18,82	188,21
4	Revisa los documentos y registros.	Responsable	10 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	3,47 horas / mes	26,89	268,88
5	Envía documentos para aprobación	Responsable	5 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,74 horas / mes	13,44	134,44
6	Revisa los documentos y registros. (Reproceso)	Responsable	5 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,74 horas / mes	13,44	134,44
7	Envía documentos para aprobación (Reproceso)	Responsable	5 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,74 horas / mes	13,44	134,44
8	Aprueba documentos, registros y envía a secretaria	Coordinadora Académica / Rectora	20 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	6,94 horas / mes	132,38	1.323,78
9	Actualiza matriz de documentos y registros.	Secretaria	20 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	6,94 horas / mes	32,55	325,52
10	Escanea documento para control	Secretaria	3 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,04 horas / mes	4,88	48,83
11	Envía documento para comunicación / publicación	Secretaria	3 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,04 horas / mes	4,88	48,83
12	Archiva documentación física.	Secretaria	5 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	1,74 horas / mes	8,14	81,38
13	Mantiene control de documentos y actualización.	Secretaria	10 Minutos	cada 1	Días	1,25 veces	3,47 horas / mes	16,28	162,76
GRAN TOTAL.-								400,77	4.007,67

PROCESO: Acciones correctivas y preventivas

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Revisa, conclusiones y recomendaciones de informe de autoevaluación.	Jefe de área.	25 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,14 horas / mes	0,76	7,60
2	Revisa información de evaluación.	Jefe de área.	25 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,14 horas / mes	0,76	7,60
3	Evalúa necesidades de implantar acciones correctivas.	Jefe de área.	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,30	3,04
4	Realiza análisis de causas y efectos y entrega plan para revisión.	Jefe de área.	60 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,33 horas / mes	1,82	18,23
5	Aprueba plan de acciones planteadas.	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,33	3,30
6	Implanta acciones y decisiones.	Jefe de área.	60 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,33 horas / mes	1,82	18,23
7	Revisa efectividad de acciones implantadas.	Coordinadora Académica / Rectora	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	1,06	10,59
8	Registra y elabora informe de gestión.	Coordinadora Académica / Rectora	25 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,14 horas / mes	2,65	26,48
9	Realiza seguimiento y control de acciones implantadas	Coordinadora Académica / Rectora	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	1,06	10,59
10	Realiza análisis de causas y efectos y entrega plan para revisión. (Reproceso)	Jefe de área.	20 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,11 horas / mes	0,61	6,08
11	Aprueba plan de acciones planteadas. (Reproceso)	Coordinadora Académica	5 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,16	1,65
12	Implanta acciones y decisiones. (Reproceso)	Jefe de área.	15 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,08 horas / mes	0,46	4,56
13	Revisa efectividad de acciones implantadas. (Reproceso)	Coordinadora Académica / Rectora	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	1,06	10,59
14	Registra y elabora informe de gestión. (Reproceso)	Coordinadora Académica / Rectora	15 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,08 horas / mes	1,59	15,89
15	Realiza seguimiento y control de acciones implantadas (Reproceso)	Coordinadora Académica / Rectora	10 Minutos	cada 3	Meses	1,00 veces	0,06 horas / mes	1,06	10,59
GRAN TOTAL.-								15,50	154,99

PROCESO: Gestión de riesgos

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Organiza Comité Institucional de Gestión de Riesgos y comunica a miembros	Consejo Directivo	25 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,37	3,69
2	Realiza análisis de situación actual de institución	Comité Gestión Riesgos	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	3,90	38,96
3	Identifica riesgos, vulnerabilidades y amenazas.	Comité Gestión Riesgos	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	1,95	19,48
4	Designa y forma brigadas institucionales (alumnas colegio)	Comité Gestión Riesgos	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,97	9,74
5	Elabora plan de acción y solicita aprobación.	Comité Gestión Riesgos	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	1,95	19,48
6	Revisa plan de acción.	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,30	2,95
7	Realiza correcciones a plan de acción	Consejo Directivo	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,15	1,48
8	Entrega plan aprobado a comité de gestión de riesgos	Consejo Directivo	5 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,07	0,74
9	Verifica recursos necesarios para mitigación de riesgos	Comité Gestión Riesgos	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,65	6,49
10	Solicita adquisición de recursos necesarios	Comité Gestión Riesgos	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,65	6,49
11	Organiza adecuación de infraestructura	Comité Gestión Riesgos	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	1,30	12,99
12	Verifica adecuaciones realizadas	Comité Gestión Riesgos	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,97	9,74
13	Organiza capacitaciones a miembros de brigadas	Comité Gestión Riesgos	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,65	6,49
14	Dicta capacitaciones a brigadas.	Comité Gestión Riesgos	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	3,90	38,96
15	Elabora plan para educación a la comunidad y envía a aprobación	Comité Gestión Riesgos	40 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	2,60	25,97
16	Organiza y ejecuta simulacros	Comité Gestión Riesgos	60 Minutos	cada 1	Años	5,00 veces	0,42 horas / mes	19,48	194,79
17	Evalúa resultados de simulacros	Comité Gestión Riesgos	15 Minutos	cada 1	Años	5,00 veces	0,10 horas / mes	4,87	48,70
18	Realiza seguimiento de plan de acción	Comité Gestión Riesgos	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,97	9,74
19	Envía plan de acción a Ministerio de Educación	Comité Gestión Riesgos	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,65	6,49
GRAN TOTAL								46,34	463,37

PROCESO: Planificación Comercial

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Revisión de métodos de trabajo y estrategias anuales	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes	0,37	3,69
2	Define mesas de trabajo por área	Consejo Directivo	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,18	1,84
3	Elaboran análisis de situación interna y externa del área.	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,10 horas / mes	1,31	13,08
4	Identificación de problemas	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,10 horas / mes	1,31	13,08
5	Lleva a cabo estudio de mercado en área internamente	Jefe de área.	60 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,10 horas / mes	0,57	5,70
6	Identificación de debilidades y oportunidades de mejora	Jefe de área.	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes	0,28	2,85
7	Elabora y comunica resultados a Consejo Directivo	Lider mesa Trabajo	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes	0,39	3,93
8	Definen nuevos productos, servicios y mejoras	Consejo Directivo	90 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,16 horas / mes	1,66	16,60
9	Definen políticas de servicios.	Consejo Directivo	30 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,05 horas / mes	0,55	5,53
10	Comunica a responsables de área productos, servicios y mejoras	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,03 horas / mes	0,15	1,55
11	Lleva a cabo acciones de mejora en área	Jefe de área.	60 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,10 horas / mes	0,57	5,70
12	Solicita avance de acciones realizadas a personal	Jefe de área.	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,09	0,95
13	Recepta y revisa avances.	Jefe de área.	10 Minutos	cada 1	Años	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,09	0,95
14	Llamado de atención a responsables de actividad	Jefe de área.	10 Minutos	cada 1	Años	6,00 veces	0,08 horas / mes	0,46	4,56
15	Realiza seguimiento y control de acciones realizadas	Coordinadora Académica	20 Minutos	cada 1	Años	6,00 veces	0,17 horas / mes	0,99	9,90
GRANTOTAL.-								8,99	89,89

PROCESO: Promoción

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Verifica nuevos productos servicios y mejoras	Vicerrectora	60 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,17 horas / mes	1,88	18,75
2	Identifica estrategias de mejora.	Vicerrectora	60 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,17 horas / mes	1,88	18,75
3	Realiza segmentación de mercado meta.	Vicerrectora	60 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,17 horas / mes	1,88	18,75
4	Elabora propuesta de comunicación y promoción masiva y envía a consejo directivo	Vicerrectora	30 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,08 horas / mes	0,94	9,38
5	Aprueba propuesta de comunicación	Consejo Directivo	20 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,06 horas / mes	0,59	5,90
6	Elabora propuesta de comunicación y promoción masiva y envía a consejo directivo (Reproceso)	Consejo Directivo	30 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,08 horas / mes	0,89	8,85
7	Elabora y diseña cuña de difusión y envía a Vicerrectora	Administrador Web.	120 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,33 horas / mes	1,94	19,38
8	Revisa y aprueba arte para difusión	Vicerrectora	30 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,08 horas / mes	0,94	9,38
9	Solicita contratación de proveedor externo	Vicerrectora	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,47	4,69
10	Dispone difusión de material en medios institucionales.	Vicerrectora	10 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,03 horas / mes	0,31	3,13
11	Realiza seguimiento a cumplimiento de propuesta	Vicerrectora	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,47	4,69
GRANTOTAL.-								12,16	121,63

PROCESO: Convenios y Becas

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Verifica solicitudes de postulantes.	Coordinadora Académica	20 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,15 horas / mes	0,91	9,07
2	Verifica presupuesto aprobado para convenios y becas	Coordinadora Académica	20 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,15 horas / mes	0,91	9,07
3	Elabora detalle de postulantes y solicitudes y envía a gerente.	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,23 horas / mes	1,36	13,61
4	Verifica desempeño académico acumulado	Gerente	30 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,23 horas / mes	1,72	17,19
5	Analiza situación económica de postulante	Gerente	30 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,23 horas / mes	1,72	17,19
6	Analiza monto de cobertura de beca o convenio de pago.	Gerente	20 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,15 horas / mes	1,15	11,46
7	Realiza análisis de escenarios presupuestarios y reales	Gerente	30 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,23 horas / mes	1,72	17,19
8	Define monto de la cobertura o niega petición	Gerente	20 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,15 horas / mes	1,15	11,46
9	Comunica a coordinadora académica resultados	Gerente	10 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,08 horas / mes	0,57	5,73
10	Elabora carta y comunica resultado de análisis a solicitante	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Años	5,50 veces	0,11 horas / mes	0,68	6,80
11	Mantiene control de becas y convenios firmados	Coordinadora Académica	25 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,21	2,06
12	Realiza seguimiento a beca y/o convenios	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,12	1,24
13	Comunica hallazgos a gerente	Coordinadora Académica	10 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,08	0,82
14	Termina, retira convenio o beca a beneficiario	Gerente	25 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,26	2,60
15	Elabora carta y comunica resultado de análisis a beneficiario	Coordinadora Académica	15 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,12	1,24
GRANTOTAL.-								12,67	126,73

PROCESO: Tutorías

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Analiza resolución y solicitudes.	Tutora	15 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,50 horas / mes	2,92	29,22
2	Identifica causas y efectos de información	Tutora	20 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,67 horas / mes	3,90	38,96
3	Elabora plan de asesoría educacional y familiar y envía a coordinadora académica	Tutora	20 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,67 horas / mes	3,90	38,96
4	Brinda asesoría a estudiantes, docentes y padres de familia	Tutora	60 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	2,00 horas / mes	11,69	116,88
5	Realiza seguimiento a estudiantes.	Tutora	15 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,50 horas / mes	2,92	29,22
6	Realiza evaluación de estudiantes	Doctora	60 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	2,00 horas / mes	10,81	108,13
7	Documenta historial clínico	Doctora	25 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,83 horas / mes	4,51	45,05
8	Comunica principales hallazgos a tutoras.	Doctora	10 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,33 horas / mes	1,80	18,02
9	Realiza seguimiento a estudiantes.	Tutora	10 Minutos	cada 1	Meses	2,00 veces	0,33 horas / mes	1,95	19,48
GRAN TOTAL.-								44,39	443,91

PROCESO: Evaluación de satisfacción

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Determinan tópicos de evaluación para personal y estudiantes y envía a responsables	Consejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	10,63	106,25	
2	Carga tópicos de evaluación de satisfacción en sistema	Jefe de Sistemas / Administradora Web.	25 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	11,34	113,44	
3	Coordina evaluación de satisfacción de alumnas.	Dirigente / Tutora	15 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	11,69	116,88	
4	Llevan a cabo evaluación de satisfacción.	Docente / Administrativo	40 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	11,03	110,31	
5	Recepta evaluaciones.	Jefe de sistemas / Administradora Web.	10 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	11,34	113,44	
6	Tabulan resultados.	Jefe de Sistemas / Administradora Web.	30 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	11,34	113,44	
7	Envía resultados a Jefe de área.	Jefe de Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	5,53	55,31	
8	Aprueba resultados y notifica para carga en sistema de docentes	Jefe de área.	15 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	5,47	54,69	
9	Envía resultados a Rectorado.	Jefe de Sistemas.	5 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	5,53	55,31	
10	Prepara informe para Consejo Directivo	Rectora	45 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	13,13	131,25	
11	Analizan resultados y elaboran informe de propuesta.	Consejo Directivo	60 Minutos	cada 1 Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	10,63	106,25	
GRAN TOTAL.-								107,66	1.076,56

PROCESO: Gestión de reclamos

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Identifica tipo de reclamo / solicitud internas y externas.	Secretaria	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,08	0,81
2	Verifica disponibilidad de tiempo de personal	Secretaria	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,01 horas / mes	0,04	0,41
3	Comunica a personal responsable de atención.	Secretaria	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,01 horas / mes	0,04	0,41
4	Direcciona a personal encargado	Secretaria	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,08	0,81
5	Atiende requerimiento.	Personal Asignado	20 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,03 horas / mes	0,27	2,69
6	Comunica acuerdos de gestión a responsables.	Personal Asignado	5 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,01 horas / mes	0,07	0,67
7	Seguimiento de ejecución de acuerdos	Personal Asignado	10 Minutos	cada 1	Semanas	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,13	1,34
GRANTOTAL.-								0,71	7,15

PROCESO: Seguimiento de Bachilleres

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Determinan muestra de bachilleres a analizar y encuesta.	Coordinadora Académica	35 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,05 horas / mes	0,29	2,89
2	Verifica bachilleres BI con beca.	Coordinadora Académica	45 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,37	3,71
3	Realiza seguimiento de bachilleres BI en sistema	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,25	2,47
4	Recepta respuesta de encuesta	Administrador Web.	120 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,17 horas / mes	0,97	9,69
5	Tabula respuestas y envía a coordinadora Académica	Administrador Web.	45 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,36	3,63
6	Mantiene estadísticas y envía informe a consejo directivo.	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,25	2,47
7	Determinan muestra de bachilleres a analizar y encuesta. (Reproceso)	Coordinadora Académica	25 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,21	2,06
8	Verifica bachilleres BI con beca. (Reproceso)	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,25	2,47
9	Realiza seguimiento de bachilleres BI en sistema (Reproceso)	Coordinadora Académica	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,25	2,47
10	Recepta respuesta de encuesta (Reproceso)	Administrador Web.	45 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,36	3,63
GRANTOTAL.-								3,55	35,51

PROCESO: Evaluación Curricular

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Verifica Plan Educativo Anual	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	1,05	10,46
2	Analiza cumplimiento de objetivos	Mesas de trabajo	25 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,44	4,36
3	Verifica resultados de evaluación de satisfacción	Mesas de trabajo	25 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,44	4,36
4	Realiza análisis de resultados por área, tópico y métodos aprobados	Mesas de trabajo	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,52	5,23
5	Realiza análisis estadísticos de promedios académicos por materia	Mesas de trabajo	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,52	5,23
6	Define plan de trabajo por Malla Curricular	Mesas de trabajo	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,52	5,23
7	Analiza perfiles de competencias esperadas (alumnas)	Mesas de trabajo	45 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,78	7,85
8	Verifica cumplimiento de malla curricular actual con objetivos	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	1,05	10,46
9	Elabora propuesta de prácticas metodológicas	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	1,05	10,46
10	Determina procedimientos y mecanismos que orientarán la gestión curricular	Mesas de trabajo	45 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,06 horas / mes	0,78	7,85
11	Realiza informe de cumplimiento y envía a diseño académico	Mesas de trabajo	60 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,08 horas / mes	1,05	10,46
GRANTOTAL.-								8,19	81,94

PROCESO: Formación y desarrollo de personal.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Verifica necesidades del personal	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,04 horas / mes	0,23	2,28
2	Verifica requerimientos de Institución según políticas	Jefe de RRHH	56 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,04 horas / mes	0,21	2,13
3	Realiza informe de solicitudes del personal (formación)	Jefe de RRHH	30 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,02 horas / mes	0,11	1,14
4	Identifica tipo de capacitaciones a realizar y recursos	Jefe de RRHH	30 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,02 horas / mes	0,11	1,14
5	Elabora y presenta propuesta a Consejo Directivo	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,04 horas / mes	0,23	2,28
6	Toma decisiones de propuesta y comunica a jefe de RRHH	Consejo Directivo	45 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,03 horas / mes	0,33	3,32
7	Ejecuta actividades según resolución de Consejo Directivo.	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,04 horas / mes	0,23	2,28
8	Solicita materiales e implementos.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,01 horas / mes	0,06	0,57
9	Comunica a encargados de organización	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 1	Meses	0,50 veces	0,01 horas / mes	0,04	0,38
10	Realiza seguimiento de evento.	Jefe de RRHH	25 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,19	1,90
11	Mantiene registro de evaluaciones de capacitaciones	Jefe de RRHH	20 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,15	1,52
GRANTOTAL.-								1,89	18,93

PROCESO: Bienestar, salud y seguridad ocupacional.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Verifica requerimientos de personal.	Doctora	15 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,03 horas / mes	0,14	1,69
2	Realiza y actualiza ficha de historial clínico por persona.	Doctora	25 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,04 horas / mes	0,23	2,82
3	Comunica que debe ir a Centro especializado.	Doctora	10 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,02 horas / mes	0,09	1,13
4	Atiende los requerimientos del personal	Doctora	35 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,06 horas / mes	0,33	3,94
5	Elabora plan de educación en la salud.	Doctora	120 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,21 horas / mes	1,13	13,52
6	Realiza seguimiento a personal y plan.	Doctora	25 Minutos	cada 1	Meses	1,25 veces	0,04 horas / mes	0,23	2,82
GRANTOTAL.-								2,16	25,90

PROCESO: Evaluación del personal.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Ingresar objetivos al sistema.	Docente / Administrativo	25 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,38	3,83
2	Revisa objetivos en sistema.	Jefe de área (mentor)	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,24	2,45
3	Complementa objetivos según observaciones	Docente / Administrativo	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,23	2,30
4	Actualiza avance de objetivos periódicamente.	Docente / Administrativo	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,23	2,30
5	Revisa resultados de evaluación de docentes (alumnas)	Jefe de área (mentor)	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,18	1,84
6	Documenta resultados de evaluación y califica según avance de objetivos.	Jefe de área (mentor)	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,37	3,67
7	Revisa resultados de evaluación en sistema.	Docente / Administrativo	15 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,02 horas / mes	0,23	2,30
8	Coordina reunión con mentor para evaluación	Docente / Administrativo	10 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,01 horas / mes	0,15	1,53
9	Llegan a acuerdo en evaluación.	Docente / Administrativo / Jefe de área (mentor)	30 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,04 horas / mes	0,26	2,64
10	Documenta resultados en sistema.	Jefe de área (mentor)	20 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,03 horas / mes	0,24	2,45
GRANT TOTAL.-								2,53	25,30

PROCESO: Desvinculación de personal.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Recepta renuncia de personal.	Jefe de RRHH	10 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,05 horas / mes	0,27	2,66
2	Notifica despido a personal.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,07 horas / mes	0,40	3,99
3	Comunica a rectora.	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,07 horas / mes	0,40	3,99
4	Entrega informe de gestión, avance de actividades a rectora.	Docente / Administrativo	30 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,15 horas / mes	1,61	16,09
5	Aprueba informe de gestión.	Rectora	20 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,10 horas / mes	1,28	12,76
6	Comunica a encargados para actualización de datos (Jefe sistemas)	Jefe de RRHH	15 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,07 horas / mes	0,40	3,99
7	Realiza aviso de salida en IESS y procesa en MRL liquidación	Jefe de RRHH	60 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,29 horas / mes	1,60	15,95
8	Elimina a usuario de sistemas	Jefe de Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Años	3,50 veces	0,07 horas / mes	0,40	4,03
GRANTOTAL.-								6,35	63,45

PROCESO: Gestión de solicitudes y certificados.

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Revisa solicitudes cargadas en sistema por solicitante previamente.	Secretaria	25 Minutos	cada 1	Meses	5,00 veces	2,08 horas / mes	9,77	97,66
2	Recepta solicitud física.	Secretaria	6 Minutos	cada 1	Meses	5,00 veces	0,50 horas / mes	2,34	23,44
3	Revisa archivos individuales	Secretaria	8 Minutos	cada 1	Meses	5,00 veces	0,67 horas / mes	3,13	31,25
4	Realiza certificado, sella y firma.	Secretaria	10 Minutos	cada 1	Meses	5,00 veces	0,83 horas / mes	3,91	39,06
5	Entrega certificados, solicitudes procesadas a solicitante.	Secretaria	10 Minutos	cada 1	Meses	5,00 veces	0,83 horas / mes	3,91	39,06
6	Realiza trámite de legalización de documentos	Secretaria	90 Minutos	cada 1	Años	1,00 veces	0,13 horas / mes	0,59	5,86
GRAN TOTAL.-								23,63	236,33

PROCESO: Control de activos

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Recibe activo y verifica que cumpla con especificaciones técnicas.	Asistente contable	10 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,03 horas / mes	0,12	1,42
2	Ingresa activo en sistema.	Asistente contable	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,18	2,13
3	Codifica el activo y define custodios.	Asistente contable	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,18	2,13
4	Realiza reportes de depreciaciones y cuentas de activos.	Contadora	10 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,03 horas / mes	0,16	1,98
5	Realiza constatación física de activos.	Contadora	180 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,50 horas / mes	2,97	35,63
6	Comunica a custodio faltante de activos para justificación.	Contadora	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,25	2,97
7	Realiza informe de reporte de bajas	Contadora	60 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,17 horas / mes	0,99	11,88
8	Aprueba informe de reporte de bajas	Gerente	15 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,04 horas / mes	0,31	3,75
9	Comunica a encargado de mantenimiento o reposición.	Asistente Contable	10 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,03 horas / mes	0,12	1,42
10	Realiza reporte de bienes y estado físico.	Contadora	30 Minutos	cada 1	Años	2,00 veces	0,08 horas / mes	0,49	5,94
GRAN TOTAL.-								5,77	69,22

PROCESO: Seguridad Informática

Escala	Mensual
Horas	133,33
Días	16,67
Semanas	3,33
Meses	1,00
Años	0,08
Minutos	8.000,00

No.	Actividad	Responsable	Duración	Intervalo Promedio	Escala	Volumen Promedio	Carga	Costo	Costo anual
1	Revisión de conclusiones y observaciones en hoja de trabajo.	Jefe de Sistemas.	60 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	1,00 horas / mes	5,53	55,31
2	Actualiza políticas de seguridad informática y restricciones a usuarios	Jefe de Sistemas.	60 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	1,00 horas / mes	5,53	55,31
3	Comunica a usuarios nuevas políticas de seguridad y restricciones	Jefe de Sistemas.	10 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,17 horas / mes	0,92	9,22
4	Revisión de configuración de seguridades.	Jefe de Sistemas.	30 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,50 horas / mes	2,77	27,66
5	Configura seguridades según necesidades	Jefe de Sistemas.	60 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	1,00 horas / mes	5,53	55,31
6	Documenta fecha y condiciones de actualización y cambios	Jefe de Sistemas.	25 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,42 horas / mes	2,30	23,05
7	Mantiene actualización de sistemas de seguridad.	Jefe de Sistemas.	15 Minutos	cada 1	Meses	1,00 veces	0,25 horas / mes	1,38	13,83
GRANTOTAL.-								23,97	239,69

No.	RESPONSABLES	SUELDO MENSUAL	SUELDO POR HORA	SUELDO POR Minutos.
1	Docente.	800,00	5,00	0,11
2	Dirigente	935,00	5,84	0,13
3	Tutora	935,00	5,84	0,13
4	Coordinadora Académica	950,00	5,94	0,13
5	Secretaria	750,00	4,69	0,10
6	Jefe de área.	875,00	5,47	0,12
	Rectora / Jefe de área	2.975,00	18,59	0,41
	Coordinadora Académica / Rectora	3.050,00	19,06	0,42
	Asistente de rectorado.	885,00	5,53	0,12
	Contadora	950,00	5,94	0,13
	Asistente contable	680,00	4,25	0,09
	Administrativo.	965,00	6,03	0,13
	Psicóloga	865,00	5,41	0,12
	Jefe de RRHH	875,00	5,47	0,12
	Gerente	1.200,00	7,50	0,17
	Rectora	2.100,00	13,13	0,29
	Colectora.	780,00	4,88	0,11
	Jefe de Sistemas.	885,00	5,53	0,12
	Jefe de Sistemas / Administradora Web.	1.815,00	11,34	0,25
	Docente / Administrativo / Jefe de área (r	1.012,50	6,33	0,14
	Jefe de área (mentor)	1.410,00	8,8125	0,20
	Dirigente / Tutora	1.870,00	11,69	0,26
	Docente / Administrativo	1765,0,00	11,03	0,25
	Doctora	865,00	5,41	0,12
	Mensajero.	530,00	3,31	0,07
	Administrador web.	930,00	5,81	0,13
	Vicerrectora	1.800,00	11,25	0,25
	Responsable	1.238,98	7,74	0,17
	Consejo Directivo	1.700,00	10,63	0,24
	Comité Gestión Riesgos	7.480,00	46,75	1,04
	Líder mesa Trabajo	1.208,33	7,55	0,17
	Mesas de trabajo	2.008,33	12,55	0,28
	DOBE	2.605,00	16,28	0,10
	Tutora / Dirigente.	935,00	5,84	0,04
	Tutora / Dirigente / DOBE.	1.770,00	11,06	0,07
	Concejo de Admisiones	5.715,00	35,72	0,22
	Rectora / Vicerrectora	1.950,00	12,19	0,08